

# DURAMAX

CALZADO INDUSTRIAL

## POLÍTICA DE GARANTÍA



### Garantía

Permite tener la certeza de que, en caso de fallas de fabricación o de desempeño que afecten el correcto funcionamiento del calzado, el fabricante reparará o sustituirá el producto, si es procedente.

#### ➤ Garantía por fallas de fabricación

Son todos aquellos defectos que presenta el calzado como resultado de la variabilidad del proceso de manufactura del producto, en particular por las fallas de los materiales o aquellas de índole humano. Estos defectos pueden ser visibles inmediatamente o pueden ser fallas ocultas que son evidentes en el uso a corto plazo.

La garantía por fallas de fabricación aplica en el periodo de 60 días máximo, a partir de la fecha de recepción del calzado.

#### ➤ Garantía por mal desempeño

Son todos aquellos defectos resultantes del incumplimiento en la durabilidad y la adecuación al uso para el cual el producto fue diseñado.

La garantía por mal desempeño del producto aplica en el periodo de 180 días máximo, a partir de la fecha de recepción del calzado.

### Reclamo de garantía

#### ➤ 1. Por fallas de fabricación

a) En caso de ser falla visual desde que el producto es desempaquetado, se debe reportar de manera inmediata y NO usar el producto por ninguna razón. Para hacer el reclamo de este tipo de fallas se debe de regresar el calzado en su caja original, sin señales de uso y/o maltrato. Las fallas de fabricación que aplican en este caso son:

- I. Costuras notoriamente descocidas.
- II. Alguna zona de la suela notoriamente despegada.
- III. Una falla en el etiquetado del producto, relativo a la talla y/o al modelo.
- IV. Pares deshermanados en talla o lado (por ejemplo, tallas no iguales un pie 27 y el otro pie 28, o los dos pies del mismo lado).



V. Si se recibió un producto que no era el especificado en la orden de compra.

## VI. Calzado sin plantillas

b) En caso de presentar lastimaduras en el pie generada por el calzado, se debe mostrar evidencia fotográfica y/o física de la zona afectada del pie.

c) En caso de ser una falla no visible, es decir, que solo es evidente con el uso, el cliente tiene un periodo máximo de 60 días a partir de la fecha de recepción, para reclamarlo. Por la naturaleza propia de la fabricación del calzado, es decir, forros arrugados, mala colocación del contrahorte, herrajes mal colocados, desvanecedor movido, mal ensamble, etc. Una falla en la construcción sale a la vista dentro de los primeros días de uso.

La garantía por fallas de fabricación NO se hará efectiva en casos como los siguientes:

I. Por un cambio de tono de la piel, ya que es un producto natural y es susceptible a ciertos cambios, cada partida reacciona de manera diferente, debido al proceso de curtido y pigmentación a la que es sometido.

II. Por las marcas propias de la piel, tales como rayas, arrugas, etc. Estas marcas garantizan que el calzado está elaborado con un producto 100% natural.

d) Los reclamos por fallas de fabricación se deben comunicar con el asesor comercial correspondiente, el área de servicio a clientes y/o acudir a la sucursal donde fue realizada la compra.

## > 2. Por mal desempeño del producto

a) En caso de presentarse una falla del producto, por ejemplo; fallas de uso tales como falta de carda, defecto de inyección, etc., dentro de un periodo máximo de 180 días a partir de la fecha de recepción, se debe reportar dicha falla al fabricante, evidenciándolo con fotografías y/o el producto físico. El calzado será evaluado por el Jefe de Calidad para determinar si el producto fue sometido a las condiciones para las que fue diseñado y según sea el caso, realizar la reposición del producto si es procedente.

### La garantía por mal desempeño del producto NO se hará efectiva en los siguientes casos:

I. Exceso de agua o líquidos: Al mojar el calzado excesivamente, al usarlo bajo un goteo continuo, lavándolo con pistolas de agua a presión o mangueras a chorro, esto genera daños a la piel, debido a que se pueden presentar grietas, rupturas o separación del corte con la suela.

II. Elementos cortantes: Al usar el calzado donde se realizan actividades con materiales cortantes, tales como esquirlas, rebabas metálicas, trozos de vidrio, alambres, clavos, etc., los cuales pueden cortar tanto la piel como la suela y reducir considerablemente su tiempo de vida.

III. Agentes Corrosivos: El uso del calzado se ve sometido a agentes corrosivos propios de cada industria y/u operación, cuando se trate de ácidos, lavadores, solventes, acetonas, etc., ya que afectan el desempeño del calzado debido al ataque químico sobre cualquiera de sus componentes, ya sea la suela, el corte, los hilos, agujetas, etc.



**IV. Mal uso del calzado o usos desproporcionados:** Es común que el operador someta el calzado a usos desproporcionados o a un uso distinto a la actividad para la cual fue diseñado (por ejemplo, el operador puede usar el calzado para golpear o empujar objetos, sostener sobre la punta del zapato objetos pesados o punzo-cortantes, frenar al momento de bajar por una rampa con un patín, usar el calzado desatado, caminar pisando la parte trasera del calzado deliberadamente, etc.), lo cual reducirá sustancialmente la vida útil del calzado, por lo tanto no es causa de devolución y aplicación de la garantía si el calzado fue sometido a:

- a) Raspaduras y desgaste natural por el uso del producto
- b) Quemaduras por soldadura
- c) Uso exagerado y expuesto a demasiada abrasión
- d) Horas-Usa exageradas (siempre y cuando el calzado este expuesto a condiciones extremas)
- e) Rompimiento de las agujetas
- f) Desprendimiento de ojillos, remaches y herrajes por jalón.



**V. Falta de Mantenimiento:** El calzado debe ser conservado en las mejores condiciones, realizando las siguientes actividades:

- a) Limpiar frecuentemente con un trapo húmedo.
- b) Dejar secar el zapato después de cada jornada de trabajo a la sombra, no al sol, extrayendo las plantillas.
- c) Lustrar (bolear) el calzado con cera sólida frecuentemente (no usar solventes o lustradores de cera líquida).
- d) Sacudir continuamente la plantilla para eliminar el exceso de polvo.

Por lo tanto, no aplica la devolución si existe evidencia de falta de mantenimiento.

b) Los reclamos por mal desempeño del producto se deben comunicar con el asesor comercial correspondiente, el área de servicio a clientes y/o acudir a la sucursal donde fue realizada la compra.

