

	<b>TEXTILES OMNES S.A.</b> <b>WARRANTY</b>	<b>PO-239-02</b>
		<b>EDITION 03</b>
		<b>2024-02-28</b>
		<b>PAGE 1 OF 2</b>

## 1. GENERAL POLICIES

- a. TEXTILES OMNES S.A integral management policy is based on satisfying the needs of our customers with products that fulfill technical specifications, delivery terms, competitive prices and performing proper control of all aspects that could have a significant impact on the environment and guaranteeing that all our processes are safe.
- b. TEXTILES OMNES S.A is certified according to ISO 9001, ISO 14001 and OEA
- c. In our Quality System we guarantee that all of our customers' requirements will be met by an excellent production team and quality control standards, using the equipment and inspection methods validated by ICONTEC and associations such as ASTM & ISO

## 2. WARRANTY

- a. TEXTILES OMNES S.A. has the ability of cancellation or modification to confirmed orders within the following 8 calendar days, subject to production scheduling. After this time cancellations or modifications will not be accepted
- b. TEXTILES OMNES S.A. accepts claims only for inherent quality defects on products of which the cause is not due to the transformation of the products. Claims will only be accepted within 180 days from invoicing the fabric. TEXTILES OMNES S.A will not accept claims arising from incorrect use of the product and no claim can be greater than the value of the product.
- c. TEXTILES OMNES S.A does not guarantee the ballistic protection of products.
- d. TEXTILES OMNES S.A. estimates that 90 calendar days from the date of products delivery is a reasonable timeframe for the customer to make all quality analysis of the product. After 90 days, TEXTILES OMNES S.A will not accept any claims for the product.
- e. TEXTILES OMNES S.A, accepts claims for shortages or surpluses within 2 business days following receipt of the order.
- f. TEXTILES OMNES S.A. reminds that customers are responsible for the proper transportation, storage and handling of the product. Proper procedures are required to maintain the quality of the product.
- g. TEXTILES OMNES S.A requires that when making a claim, in addition to verbal/phone communication, written communication must also be used to specify the claim in detail.
- h. TEXTILES OMNES S.A. accepts the return of the products only with a previous agreement from our guarantee committee.

	<b>TEXTILES OMNES S.A.</b> <b>WARRANTY</b>	PO-239-02
		EDITION 03
		2024-02-28
		PAGE 2 OF 2

- i. TEXTILES OMNES S.A. only accepts client requests for credit notes for quality problems with the product when the claim has the approval of our guarantee committee.
- j. TEXTILES OMNES S.A. does not accept claims on fabric sold as “remnants”, “sub-standards”, “trials”, or in the cases where the customer uses the product for a purpose different than it was designed for.
- k. The company will receive and process complaints and claims only if the invoice related to this complaint or claim is up to date. That is to say, if the related invoice has been paid 100%, or if payment terms are not overdue. In the case that the invoice related to this complaint or claim is overdue, the company will inform the customer that their complaint or claim will be studied once the invoice has been paid 100%.

### 3. CLAIM PROCEDURE

a. The Customer:

1. Must inform immediately the information about the claim:

- Reference (or Product Name)
- Quantity
- Number identification of product
- Order number
- Specific type of the defect (meter missing, Quality characteristic of the product)

2. Send by courier, E-mail to the Sales Department the description and evidence of the defect.

Address: Cra. 16 No. 36-98, Dosquebradas Risaralda - Colombia

E-mail of the commercial executive in charge or [servicioalcliente@textilesomnes.com](mailto:servicioalcliente@textilesomnes.com)

b. TEXTILES OMNES S.A. will respond the claim received within 8 days after the complete information is send by the customer.

	<b>TEXTILES OMNES S.A.</b> <b>GARANTÍA</b>	<b>PO-239-02</b>
		<b>EDICIÓN 03</b>
		<b>2024-02-28</b>
		<b>PÁGINA 1 DE 2</b>

## 1. POLÍTICAS GENERALES

- a. La Política de Gestión Integral de TEXTILES OMNES S.A. está fundamentada en satisfacer las necesidades de nuestros clientes con productos que cumplan con especificaciones técnicas, tiempos de entrega y precios competitivos; realizando el adecuado control de aquellos aspectos significativos que pudieran tener un impacto en el medio ambiente y garantizando la seguridad en todos nuestros procesos.
- b. TEXTILES OMNES S.A se encuentra certificado en ISO 9001, ISO 14001 y OEA.
- c. Al interior de nuestro Sistema de Gestión de Calidad aseguramos el cumplimiento de los requisitos de nuestros Clientes con un excelente equipo de producción y controlamos la calidad, utilizando los equipos y métodos de Inspección y Ensayo validados por el ICONTEC y asociaciones como la ASTM, y la ISO.

## 2. GARANTIA

- a. TEXTILES OMNES S.A. tiene la potestad de aceptar o no la cancelación o modificación de pedidos confirmados dentro de los 8 días calendario siguientes, sujeto a programación de la producción; pasado este tiempo no se aceptarán cancelaciones o modificaciones.
- b. TEXTILES OMNES S.A. acepta reclamos siempre y cuando las fallas o defectos sean inherentes a la calidad del producto y no tengan origen en la transformación del mismo dentro de los 180 días de su facturación. TEXTILES OMNES S.A. no acepta reclamos derivados de una mala utilización del producto. En ningún momento la reclamación puede ser superior al valor del producto.
- c. TEXTILES OMNES S.A no garantiza protección balística de los productos.
- d. TEXTILES OMNES S.A. establece 90 días calendario a partir de la fecha de entrega para que el cliente realice los análisis de calidad del producto. Pasados estos 90 días, Textiles OMNES no aceptará reclamo alguno sobre el producto.
- e. TEXTILES OMNES S.A, acepta reclamos por faltantes o sobrantes dentro de los 2 días hábiles siguientes a la recepción del pedido.
- f. TEXTILES OMNES S.A., recuerda la responsabilidad que tiene el cliente sobre la conservación del producto en las etapas de transporte, almacenamiento y manejo. Estas deben ser las requeridas para conservar la calidad del producto.
- g. TEXTILES OMNES S.A. requiere que además de la comunicación verbal o telefónica para presentar el reclamo, el cliente sustente por escrito la misma, especificando con precisión la falla.
- h. TEXTILES OMNES S.A. acepta la devolución de los productos solo con el concepto previo de nuestro comité de garantías.

	<b>TEXTILES OMNES S.A.</b> <b>GARANTÍA</b>	<b>PO-239-02</b>
		<b>EDICIÓN 03</b>
		<b>2024-02-28</b>
		<b>PÁGINA 2 DE 2</b>

- i. TEXTILES OMNES S.A. acepta solicitud de notas crédito por parte de los clientes a causa de fallas de calidad, solo cuando las mismas han tenido el reconocimiento de nuestro comité de garantías.
- j. TEXTILES OMNES S.A. no acepta reclamos sobre producto que ha sido vendido como “saldos”, “segundas” y “ensayos”, o en los casos en que el cliente utilice el producto con propósitos diferentes para los cuales fue diseñado.
- k. TEXTILES OMNES S.A. atenderá quejas y o reclamos de los clientes, solo si la factura que respalda la mercancía de esa queja o reclamo esta al día. Es decir, que la misma este 100% pagada, o, que no se haya vencido los plazos para pagarla. En caso de que la factura esté vencida, se informará al cliente que su queja y o reclamo será atendido una vez se haya pagado la totalidad de la factura.

### 3. PROCEDIMIENTO DE RECLAMOS

#### a. El Cliente:

##### 1. Debe registrar inmediatamente la información asociada a la falla:

- Referencia Omnes (nombre del producto)
- Cantidad afectada
- Identificación del producto afectado.
- # de pedido
- Tipo específico de falla (faltante o sobrante, característica de calidad del producto)

##### 2. Enviar por correo o medio electrónico al departamento de ventas la descripción y evidencia de la falla.

Dirección: Cra 16 Nro 36-98 Dosquebradas – Risaralda – Colombia

E-mail del ejecutivo comercial a cargo o [servicioalcliente@textilesomnes.com](mailto:servicioalcliente@textilesomnes.com)

- b. TEXTILES OMNES S.A. recibirá el reclamo y dará respuesta explicando su posición frente al reclamo en un plazo no mayor a 8 días del envío completo de la información de la queja y o reclamo.