

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

## 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.