

GARANTÍAS GENERALES

Gracias por preferir productos Fahneu empresa líder en la fabricación de Juegos Infantiles, Mobiliario Urbano, Ejercicios y Deportes y elementos de Protección y Seguridad con certificación de Calidad ISO 9001:2015.

A continuación, usted encontrará los términos y condiciones de la garantía ofrecida para los productos diseñados, fabricados y/o comercializados por Fahneu. En su fabricación se han empleado materiales, piezas y procesos que cumplen con altos estándares de diseño y calidad.

Los productos Fahneu están garantizados contra defectos en sus materiales, errores en su proceso productivo y daños originados por una incorrecta instalación, hecha por personal Fahneu o supervisada por éste.

A continuación se define la garantía específica para el equipamiento urbano fabricado y distribuido por Fahneu.

CONDICIONES

Las garantías tendrán vigencia a partir de la fecha de **entrega o factura**, según corresponda. Todas deben ser validadas por Fahneu luego de que se revise el defecto reportado por el comprador.

ELEMENTOS DE GARANTÍA	GARANTÍA
Línea Juego Modulares	
Estructura de acero galvanizado con pintura electroestática, piezas galvanizadas, cuerdas y mallas.	3 años
Piezas plásticas, piezas menores galvanizadas con pintura electroestática.	1 año
Línea Plaza (Juego Infantiles)	1 año
Línea Ejercicio y Deportes	1 año
Línea Mobiliario Urbano	1 año
Línea Protección y Seguridad	
Reja, Toldo, Piso, Señalética y accesorios (No cubre daños causados por instalación realizada por personal no perteneciente a Fahneu)	1 año
Postes con pintura electroestática	3 años
Piso (Piso Insitu, Palmetas, Solerilla, Diagonal)	6 meses
Línea importada	
Playworld Systems	5 años
Hags	5 años
Fallas debidas a defectos de materiales o producción de piezas móviles, incluidas las piezas de goma y metal (por ejemplo, asientos colgantes)	2 años
Fallas debido a defectos de materiales, productos con resorte o piezas metálicas mal pintadas (corrosión significativa), construcciones de cuerda y plásticos.	5 años



Las garantías serán consideradas por las siguientes alternativas.

- La reparación del producto sin costo adicional o sustitución del mismo por otro, previa revisión de los antecedentes de la falla reportada.
- La garantía es solo válida al comprador original de los productos y queda invalidada si el producto es vendido a un tercero.
- Fahneu despachará la(s) pieza(s) o producto(s) sometido a cambios sin cargo para el cliente. Todo tipo de reparación estética será realizada en terreno, excepto daño por rallado, pintura, graffiti, etc.
- Los productos que hayan sido reparados o cambiados por concepto de garantía estarán sujetos al resto del periodo de garantía original, no más allá de la misma.
- Toda parte o pieza de repuesto estará sujeta a garantía por el resto del periodo original, no más allá de la misma.
- Sin perjuicio de la obligación de Fahneu de reparar o reemplazar partes y/o piezas declaradas defectuosas, e ningún caso y por ningún concepto la responsabilidad de Fahneu excederá el monto pagado por el valor del producto.

Las garantías otorgadas en este certificado quedarán sin efecto, si se incurriera en cualquiera de las siguientes causales:

- El producto haya sido reparado o se hayan realizado modificaciones por parte de personas ajenas a Fahneu.
- Que los productos presenten daño causados por uso inadecuado, diferente a las especificaciones del producto.
- Que el producto haya sido utilizado para una finalidad distinta para la cual fue diseñado (edad, peso, uso).
- Que la garantía haya sobrepasado los plazos cubiertos por Fahneu.

Quedan expresamente excluidos de esta garantía los daños ocasionados en el producto consecuencia de:

- Instalación y uso de condiciones diferentes a las especificadas del producto.
- Línea Toldo, no instalado o supervisado por personal Fahneu
- Problema de instalación de Palmeta de Goma no instalados o supervisado por personal Fahneu
- Incendio, catástrofes naturales (inundaciones, deslizamiento de tierra, terremotos, otros.)
- Daño producidos por actos vandálicos (Golpes, graffitis, aplicación de fuego, robo de partes y piezas, etc.)
- Derrame de líquidos en especial corrosivos.
- Falta de cuidado o mantenimiento de clientes.
- Deficiencia o roturas originadas por desgaste natural por el uso en condiciones anormales previstas.
- Factores medioambientales, como por ejemplo arena transportada por el viento, agua salada, niebla salina.
- Rotura y desprendimiento provocado por accidentes de un tercero del cual no sea responsable nuestra empresa.

RECOMENDACIONES

- Recomendamos realizar una cuidadosa lectura de esta garantía.
- Se sugiere utilizar componentes metálicos galvanizados en zonas costeras del país y lavado con agua dulce como medida preventiva.
- Instalación de productos en pisos de goma (palmetas de goma o piso insitu para protección de zona expuestas a desgastes por uso normal).
- En caso de requerir alguna aclaración, le aconsejamos comunicarse con nuestra área de ventas de la forma que le resulte más conveniente.
- Solicitar el asesoramiento necesario para que el producto sea utilizado de la mejor forma.
- En caso de conflicto, el cliente acepta irrevocablemente la jurisdicción exclusiva de los tribunales de Santiago de Chile; sin importar el domicilio del demandante en todas las cuestiones que surjan de la venta de producto y/o servicio incluido en esta garantía.

MANTENCIONES SUGERIDAS

Fahneu sugiere que todos los elementos instalados en el espacio público debieran siempre considerar una mantenimiento preventiva.

¿Por qué se debe realizar mantenimiento?

Los productos consideran diseño y materialidad acorde a los requerimientos del mercado y el uso adecuado de los mismos, pero el uso masivo, su exposición a esfuerzos y movimientos genera la necesidad de considerar una mantenimiento mínima para su correcto estado y larga duración en el tiempo.

PROPONEMOS

- Lavado agua dulce general de modo de eliminar las acumulaciones de polvo, tierra, sales y otros elementos del ambiente.
- Revisión y reparación de ralladuras en la pintura, para evitar que pudiera afectar la corrosión.
- Limpieza y lavado como remoción de pinturas o dibujos (graffitis), aplicación posterior de sello anti-graffiti, lo que evita la penetración del rayado en los elementos.
- Revisar en forma muy rigurosa toda la dotación de pernos, tornillos y gollillas. Reapretar todo aquel que pudiera haberse soltado debido al uso. El juego de cuerdas se debe generar un re-aprete de pernería después de un mes instalado.
- Revisar todas las fundaciones de anclajes al suelo, cuidando que no se produzcan solturas anormales.

Procedimiento para hacer efectiva la garantía

Para que el solicitante pueda hacer uso correcto de esta garantía, deberá ceñirse a las condiciones señaladas anteriormente y seguir el siguiente procedimiento:

- Contactar a Servicio al Cliente serviciocliente@fahneu.cl
- Comunicarse a nuestras oficinas 56-2-25659300
- Adjuntar copia de la factura y certificado de garantía.
- Adjuntar declaración escrita del reclamo que incluya una descripción específica del defecto, comprobante de mantenimiento (en caso que aplique) y al menos 3 fotografías ilustrativas de la falla reportada.