



GARANTÍAS GENERALES MOBILIARIO HORMIGÓN

Gracias por preferir productos Fahneu empresa líder en la fabricación de Juegos Infantiles, Mobiliario Urbano, Ejercicios y Deportes, con certificación de Calidad ISO 9001:2008 y NCh 2909:2004.

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 niveles de diseño y calidad.

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

A continuación se define la garantía específica para el mobiliario urbano fabricado en base a hormigón.

ELEMENTOS	GARANTÍA
Estructura mobiliario de hormigón (no cubre daños provocados por transporte y/o instalación realizada por personal no perteneciente a Fahneu).	1 año
Partes y piezas del mobiliario de hormigón.	1 año
Piezas de aceros inoxidable (mobiliario hormigón) que presenten oxidación por estar sometidas a ambientes agresivos tales como alta salinidad, vapores o gases ácidos y/o corrosivos, etc.	6 meses

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.

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 rayado, 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 período original, no más allá de la misma.

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

- 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 hormigón no transportado ni instalado o supervisado por personal Fahneu.
- Incendio, catástrofes naturales (inundaciones, deslizamiento de tierra, terremotos, otros).
- Daño producidos por actos vandálicos (golpes, aplicación de fuego, robo de partes y piezas, etc).
- Derrame de líquidos, en especial corrosivos.
- Falta de cuidado o mantenimiento por parte 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.
- En caso de transporte y movimiento de productos no paletizados deben ser movidos, tomados y levantados con grúas u otros medios de levante que contengan algo que no permita contacto directo entre el metal y la pieza de hormigón.
- Al utilizar grúas horquillas para productos como bancas y escaños, las uñas deben estar lo más abiertas posibles para evitar que el peso fracture o trice el producto.
- Se debe evitar forzar las piezas para moverlas con palancas u otro tipo de método que produzca daño a la superficie o estructura.
- Se recomienda para la limpieza usar solo agua y algún tipo de herramienta no industrial como por ejemplo hidro-lavadora casera.
- 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 mantención preventiva.

¿Por qué se debe realizar mantención?

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 mantención mínima para su correcto estado y larga duración en el tiempo.

Proponemos

- Lavado general de modo de eliminar las acumulaciones de polvo, tierra, sales y otros elementos del ambiente.
- Revisión y reparación de rayaduras 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 de hormigón.
- Revisar en forma muy rigurosa toda la dotación de pernos, tornillos y golillas. Reapretar todo aquel que pudiera haberse soltado debido al uso.
- Revisar todas las fundaciones de anclajes al suelo, cuidando que no se produzcan trizaduras y/o 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 56-2-2565 9300.
- 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.