

POLÍTICA DE GARANTÍAS

Persianas, cortinas, toldos

Usted cuenta con todo el respaldo, seriedad y calidad de PANORAMA S.A.S., para dar solución a cualquier inconveniente relacionado al proceso de fabricación, que se presente con su producto. Por eso, con el fin de agilizar el procedimiento, para toda solicitud de garantía, por favor tenga en cuenta la siguiente política.

Para efectos de un mejor entendimiento de la presente política de garantía se establecen las siguientes definiciones:

- **Distribuidor Autorizado:** Aquella persona natural o jurídica que distribuye los productos de PANORAMA S.A.S.
- **Cliente indirecto o final:** Aquel que adquiere los productos fabricados por PANORAMA S.A.S., a través de un Distribuidor Autorizado o directamente de PANORAMA S.A.S.

1. Responsables de la Garantía

De conformidad con la normativa establecida por la Ley 1480 de 2011 y el Decreto 735 de 2013, PANORAMA S.A.S. y sus Distribuidores Autorizados serán solidariamente responsables frente al Cliente Final ante cualquier reclamo de garantías legales.

En virtud de lo anterior, atenderemos todas las solicitudes de garantía a través del Distribuidor Autorizado, y para apoyarlo en esta gestión tenemos al personal especializado del departamento de garantías, quienes con mucho gusto le prestarán asesoría en este sentido y harán la programación necesaria para atenderle.

Las políticas de Garantías de PANORAMA S.A.S., están diseñadas con el fin de brindar un mejor servicio a todos nuestros clientes.

Es importante tener en cuenta que la revisión o desmonte de los productos, bien sea por parte de nuestros técnicos, de usted como Distribuidor Autorizado o de su Cliente Final, no implica aceptación de la garantía. Durante el proceso hacemos todo lo que esté a nuestro alcance para analizar su solicitud y brindarle la mejor solución. Una vez aprobada, o no, nos comunicaremos con usted. La garantía otorgada por la presente política se limita a las reparaciones y sustituciones de partes, componentes y productos, cuando es necesario. El mal funcionamiento o no funcionamiento del producto en ningún caso obliga a PANORAMA S.A.S. a cubrir cualquier pérdida o daños al Cliente Final, limitando la responsabilidad de PANORAMA S.A.S. a las condiciones establecidas en esta política de garantía.

2. Procedimientos

A continuación, se detallan los distintos procedimientos que se deben seguir a efectos de elevar una reclamación de garantía legal ante PANORAMA S.A.S. Es importante señalar que todas las solicitudes de garantía legal de los clientes finales deben ser recibidas por usted como Distribuidor Autorizado quien será el encargado directo del trámite ante PANORAMA S.A.S.

A. Procedimiento de Reporte de Garantía Legal a PANORAMA S.A.S.

Toda solicitud de garantía legal debe ser reportada a PANORAMA S.A.S. por medio de nuestra área de Servicio de Atención al Cliente (SAC). SAC será la única área encargada de recibir las solicitudes de garantías. Por favor siempre ponerse en contacto con esta área para cualquier **solicitud, seguimiento o reporte**.

En el momento de radicar todas sus solicitudes de garantía es obligatorio contar con la siguiente información:

1. NIT (Distribuidor Autorizado)
2. Razón Social (Distribuidor Autorizado)
3. Teléfono (Distribuidor Autorizado)
4. Ciudad de atención a la solicitud de garantía
5. Persona del contacto del Distribuidor Autorizado
6. Correo electrónico del Distribuidor Autorizado
7. Número de Pedido o Número de Factura
8. Línea y tipo de Producto
9. Medidas del producto (Ancho x Alto)
10. Especificar todos los detalles de la garantía y de la solicitud
11. Fotografías o videos que evidencien la falla reportada al email autorizado evidencia@persianaspanorama.com

Si la información reportada a SAC no es correcta o no coincide con nuestros registros y/o la información es incompleta PANORAMA S.A.S dará cinco (5) hábiles para que el Distribuidor Autorizado y/o Cliente Final complete. En caso de que no se allegue la información requerida la solicitud será anulada y deberá ser tramitada nuevamente.

El área de garantías de PANORAMA S.A.S. recibirá estos requerimientos y en un máximo un (1) día hábil después de radicada la solicitud, se contactarán con ustedes para confirmar la recepción de la garantía, validar información de la misma y en caso de requerir información adicional la solicitará.

B. Clasificación de solicitudes de garantías

PANORAMA S.A.S. realizará una clasificación de cada solicitud de garantía, según la siguiente descripción:

Importante: Para el análisis de las garantías es necesario que el Distribuidor Autorizado envíe fotos o video como evidencia de la misma. Recuerde, cuenta con cinco (5) días hábiles para completar la y realizar el envío de la evidencia de lo contrario su garantía se dará por denegada.

TIPO DE GARANTÍA	DESCRIPCIÓN POR TIPO DE GARANTÍA	TIEMPO DE SOLUCIÓN POR PARTE DE PANORAMA S.A.S
A	Esta clasificación aplica a las garantías que no requieren reparación en la planta de Panorama S.A.S., sino solo el envío por parte de las piezas faltantes o dañadas a nuestro Distribuidor Autorizado.	El tiempo máximo es de un (1) día hábil a partir de reportada la garantía y se cuente con toda la información de la garantía. Tenga en cuenta que a este tiempo se le debe adicionar el tiempo de transporte desde nuestra fábrica hasta el lugar de entrega.
B	Esta clasificación aplica a las garantías que no requieren reparación en la planta de Panorama S.A.S., sino el envío por parte de Panorama S.A.S de las piezas faltantes o dañadas y la visita por parte de un técnico de Panorama S.A.S.	Se resolverá máximo cinco (5) días hábiles después de reportada y una vez se cuente con toda la información. Tenga en cuenta que a este tiempo se le debe adicionar el tiempo de transporte desde nuestra fábrica hasta el lugar de entrega.
C	Esta clasificación aplica a las garantías que necesitan de un nuevo producto para cumplir con la garantía. Este tipo de garantía aplica especialmente a productos con defectos que sean considerados críticos o que han sido reportados como faltantes dentro del tiempo legal del reclamo, y requieren la visita por parte de un técnico de Panorama S.A.S, para la reinstalación.	Se resolverá máximo cinco (5) días hábiles después de reportada y una vez se cuente con toda la información. Tenga en cuenta que a este tiempo se le debe adicionar el tiempo de transporte desde nuestra fábrica hasta el lugar de entrega.
D	Esta clasificación aplica a los productos que requieren ser reparados en la planta de Panorama S.A.S., por lo tanto, se debe solicitar la recogida para luego ser transportado el producto hasta la fábrica para su reparación, posteriormente requieren la visita por parte de un técnico de Panorama S.A.S, para la reinstalación.	Se resolverá máximo cinco (5) días hábiles después de reportada y una vez se cuente con toda la información. Tenga en cuenta que a este tiempo se le debe adicionar el tiempo de transporte desde el lugar de recogida a nuestra planta y el tiempo de transporte desde nuestra fábrica hasta el lugar de entrega.

TIPO DE GARANTÍA	DESCRIPCIÓN POR TIPO DE GARANTÍA	TIEMPO DE SOLUCIÓN POR PARTE DE PANORAMA S.A.S
E	Esta clasificación aplica a las solicitudes que necesiten la visita técnica en el lugar donde están instalados los productos, para así ampliar la información sobre la garantía o que sea posible solucionar la misma en esa visita. La garantía se dará por cerrada en el momento de la visita, siempre y cuando se logre la solución.	El tiempo máximo para realizar la visita y si es posible solucionar en el momento de la visita, desde el momento que el Distribuidor Autorizado la reporte, será de máximo cuatro (4) días.
F	Esta clasificación aplica a las solicitudes que inicialmente se establecieron como tipo E, pero que no fue posible su reparación en la visita técnica, por lo tanto, requieren ser enviadas a fábrica para su reparación.	El tiempo máximo es seis (6) días hábiles después de reportada la garantía y una vez se cuente con toda la información completa. Tenga en cuenta que a este tiempo se le debe adicionar el tiempo de transporte desde el lugar de recogida a nuestra planta y el tiempo de transporte desde nuestra fábrica hasta el lugar de entrega.
G	Esta clasificación aplica a las solicitudes que inicialmente se establecieron como tipo F, pero que no fue posible su reparación en la visita técnica, por lo tanto, se requiere una segunda visita técnica para poder realizar la reparación de la misma o la reinstalación.	El tiempo máximo es nueve (9) días hábiles después de reportada la garantía y vez se cuente con toda la información completa. Tenga en cuenta que a este tiempo se le debe adicionar el tiempo de transporte desde nuestra fábrica hasta el lugar de instalación de la pieza o producto.

NOTA: Durante el proceso de garantías en las cuales se deba enviar un producto como pedido nuevo y/o motores para su solución tenga en cuenta lo siguiente:

- El Distribuidor Autorizado y/o Cliente Final tiene un tiempo establecido de 30 días a partir de la solución de su garantía para devolver el producto, de lo contrario este producto será cobrado.

Tiempos especiales de fabricación en producción

Tenga en cuenta que para casos especiales como los siguientes el tiempo establecido de despacho de la garantía será:

Personalitte: 5 días hábiles después de la aprobación del diseño.

Minimaderas y macromaderas: 10 días hábiles, debido al proceso de pintura al que deben ser sometidos

Toldos: 4 días hábiles

Sombrillas: 4 días hábiles

Onda infinity: 6 días hábiles.

Nota aclaratoria: Aplica **UNICAMENTE** en las ciudades en las que contemos con técnicos instaladores (ver numeral 6.), el cual realizará la reparación de la garantía.

Ciudades donde contamos con técnicos:

Bogotá	Pereira
Sabana de Bogotá	Dosquebradas
Medellín	Armenia
Área Metropolitana del Valle de Aburrá	Manizales
Cali	Área Metropolitana de Bucaramanga

Tenga en cuenta que al tiempo de cada tipología se le debe adicionar el tiempo de transporte desde el lugar de recogida a nuestra planta y el tiempo de transporte desde nuestra fábrica hasta el lugar de entrega, los lugares donde aplica reexpedición el tiempo promedio de entrega son (6) seis días hábiles.

Estos tiempos pueden variar dependiendo de demoras en el proceso como:

- No envío del producto a planta para su respectiva reparación o cambio por parte de Distribuidor Autorizado dentro de los tiempos establecidos.
- Demoras en la comunicación con el Distribuidor Autorizado o Cliente Final del Distribuidor Autorizado para programar visita técnica donde están instalados los productos.
- Es importante la disponibilidad del Distribuidor Autorizado y el Cliente Final para la programación y realización de la visita técnica y evitar demoras en la solución de las garantías.
- PANORAMA S.A.S no cuente en el momento del reporte de la garantía con los productos o materiales necesarios para hacer las reparaciones o cambios.
- Perdidas en las unidades de producto en el transporte tanto para garantías como para productos nuevos. Tenga en cuenta que la transportadora cuenta con 3 días hábiles a partir de reportado el faltante para la búsqueda de la mercancía.

En caso de no cumplir con lo establecido en esta política, se podrá dar como rechazada la solicitud de garantía en un tiempo máximo de 15 días hábiles.

El Distribuidor Autorizado debe asegurar que el producto que va ser recogido por PANORAMA S.A.S. este correctamente empacado y rotulado. Este empaque debe

proteger la mercancía y evitar daños en el transporte del material. PANORAMA S.A.S. no se hace responsable de daños que se puedan presentar en el transporte por el mal empaque de los productos realizados por el Distribuidor Autorizado

El producto recogido debe estar correctamente rotulado, se sugiere que sea marcado con la remisión de envío de productos a PANORAMA S.A.S publicado en el portal de distribuidor en la página web <http://www.persianaspanorama.com/> .

		ORDEN DE SERVICIO	Fecha de envío: Fecha de recibido: <small>(Campo exclusivo para Panorama)</small>
MOTIVO DEL ENVÍO		DATOS DEL CLIENTE	
Garantía:	<input type="checkbox"/>	Nombre: _____	
Reparación:	<input type="checkbox"/>	Nit: _____	
Devolución:	<input type="checkbox"/>	Número de radicado: _____ <small>(Indicado en el call ya sea de GR o de PQRS)</small>	
PRODUCTO QUE ENVIA 			
<small>Describir que producto envía, a quien va dirigido y con que fin.</small>			

C. Procedimiento para Reclamación de Garantía Legal al Momento de la Entrega:

1. El Distribuidor Autorizado debe revisar el producto en su totalidad una vez recibido. En caso de faltantes, tanto de número de paquetes recibidos contra los relacionados en la guía, como de accesorios, nuestro Distribuidor Autorizado deberá reportar esta situación según el procedimiento establecido en el literal A en un término máximo de cinco (5) días a partir de la entrega del producto. En caso de identificar el faltante en el momento de recibir el producto, debe incluir esta observación en la guía que le entrega la transportadora en el momento de la entrega del producto. El Distribuidor Autorizado debe cumplir estos procedimientos, de lo contrario, PANORAMA S.A.S. no asumirá estos faltantes.
2. En caso de que falten accesorios, PANORAMA S.A.S. procederá de acuerdo a la clasificación de la garantía realizada en el numeral anterior (Numeral B). En caso de que el Distribuidor Autorizado decida que el producto llegue a la dirección del Cliente Final, el distribuidor debe asegurar que el Cliente Final realice el procedimiento de recibo de la mercancía a la transportadora e inspeccione si viene la totalidad del pedido y el estado del pedido. El distribuidor debe asegurar que haya una persona que reciba la mercancía en el lugar indicado y que siga el procedimiento descrito anteriormente en caso de encontrar faltantes y debe ser reportada en la guía que entrega la empresa transportadora.
3. En caso de que la tela presente quiebres, marcas o perforaciones de cualquier tipo, las

laminillas de aluminio estén dobladas, la perfilería se encuentre golpeada, tablillas de madera partidas o tubos doblados, aun cuando el empaque externo esté en buenas condiciones usted, como Distribuidor Autorizado deberá reportar esta circunstancia comunicándose a nuestras líneas de atención al cliente en un término máximo de 5 (cinco) días hábiles a partir de la entrega del producto. De lo contrario no se recibirán estas solicitudes de garantía. En caso de que se presenten averías en el producto, PANORAMA S.A.S. Procederá de acuerdo a la clasificación de la garantía realizada en el numeral anterior (NumeralB).

4. El Distribuidor Autorizado debe revisar el producto en su totalidad cuando recoja directamente en PANORAMA S.A.S. en caso de que la tela presente quiebres, marcas, o perforaciones de cualquier tipo que se evidencien sean generadas en el transporte PANORAMA S.A.S no se hará responsable por estos daños
5. PANORAMAS.A.S., sólo estará obligada a aceptar solicitudes de garantía inmediata del producto, cuando al momento de la entrega del mismo, se determine que éste no corresponde al pedido realizado, aprobado y pagado por el Distribuidor Autorizado.

D. Reclamación de Garantía Posterior a la Entrega del Producto al Cliente Final:

Para la aceptación de la garantía, los productos PANORAMA S.A.S. deben ser instalados por un distribuidor o instalador acreditado por PANORAMA S.A.S., y el Cliente Final debe haber realizado los mantenimientos periódicos conforme las condiciones del presente manual y lo establecido en el manual de uso del producto que viene con cada producto. Si tras una visita técnica de revisión asignada por Panorama se evidencia que el problema o el defecto del producto esta siendo generado por falta de mantenimiento o una mala instalación, dicha visita será facturada conforme a nuestras tarifas vigentes.

Una vez entregado el producto a su Cliente Final, en caso de que el mismo le reporte defectos de fábrica, usted, como Distribuidor Autorizado, deberá seguir el siguiente procedimiento para que PANORAMA S.A.S. pueda verificar si hay o no lugar al reconocimiento de la garantía del producto:

1. Una vez recibida la reclamación de garantía por parte de su Cliente Final, usted como Distribuidor Autorizado, debe hacer una inspección del producto en el lugar de instalación con el objetivo de realizar un diagnóstico previo que permita descartar condiciones que puedan ser objeto de rechazo de la garantía, como son:
 - Modificaciones al producto en sus especificaciones originales fabricadas directamente por PANORAMA S.A.S. y realizadas por personas no autorizadas por la empresa.
 - Instalación incorrecta o incompleta. Se considera una instalación incorrecta o incompleta cuando:

Persianas y cortinas de accionamiento manual y motorizado.

- No se instalan los elementos de seguridad infantil que PANORAMA S.A.S. envía con cada producto.
- No se usan todos los soportes de instalación enviado en el producto.
- Se instala sobre techos y/o paredes con desniveles, que generen desnivel en el producto.
- Instalación del motor en un voltaje incorrecto.
- No uso de los soportes que se envían con el producto.

Toldos

- Se instala sobre techos y/o paredes con desniveles que generen desnivel en el producto.
- No se emplean los chazos y tornillos enviados para la instalación del producto.
- No se parametriza el Sensor de viento de acuerdo al nivel de viento soportado por el toldo, en caso de solicitar sensor de viento.
- No se usen los soportes correspondientes para la instalación de guayas o varillas a piso o pared, en caso de solicitarlos.
- No se ubiquen en la posición indicada por la fábrica los soportes de instalación en los Toldos Select.
- Se hagan cambios en las propiedades del producto, motor, automatismo, o sistemas de accionamiento, así como uso para un propósito diferente para el que ha sido fabricado.
- Para garantizar un correcto uso de los toldos de proyección y evitar roturas de piezas del producto, en la propiedad donde se encuentre instalado o incluso a personas, este debe ser usado bajo las siguientes recomendaciones:
 - Inclinación no menor a 20°Usar el toldo para protección solar, este no es un producto apto para vientos fuertes, en caso de presencia de fuertes lluvias o vientos, se recomienda recoger el toldo lo anterior el producto que sea afectado por el no cumplimiento de estas recomendaciones no será causal de garantía.

Es necesario que en la visita que realice usted como Distribuidor Autorizado, registre imágenes o videos que puedan ser adjuntados en la información suministrada para la solicitud de la garantía a PANORAMA S.A.S. Esta información hace mucho más efectivo y eficiente el proceso de análisis y toma de decisiones.

2. Una vez realizado el procedimiento del numeral anterior, usted como Distribuidor Autorizado, debe informar su solicitud de garantía a SAC, según se establece en **Numeral A – Procedimiento de reporte de Garantía legal a PANORAMA SAS.**
3. Una vez la solicitud es recibida con la información completa por parte de PANORAMA S.A.S., se evalúa la solicitud tomando como elementos para el análisis la información suministrada por el Distribuidor Autorizado. Con esta información se hará la respectiva clasificación de la solicitud de la garantía, según el **Numeral B - Clasificación de solicitudes de garantías.** En caso de no cumplir con lo establecido en esta política, se podrá dar como rechazada la solicitud de garantía.
4. En el proceso de revisión de la garantía, PANORAMA S.A.S. puede realizar una visita técnica al sitio de instalación para precisar y comprender otros elementos necesarios para el proceso. También se puede realizar una visita si el Distribuidor Autorizado lo solicita. Durante cualquier visita que realice PANORAMA S.A.S., usted como Distribuidor Autorizado debe estar presente y hacer acompañamiento. La información que resulte de la visita técnica, solamente será transmitida por escrito a usted como Distribuidor Autorizado, para que haga la respectiva retroalimentación con su Cliente Final. Cuando sea necesaria una visita técnica, el Distribuidor Autorizado debe realizar la gestión con el Cliente Final para la programación de la cita y comunicarle a PANORAMA S.A.S. cual es la disponibilidad para realizar la visita.

Es importante el acompañamiento del Distribuidor Autorizado en todo el proceso de garantía ya que será el responsable de comunicarle avances del proceso a su Cliente Final, ya que PANORAMA S.A.S. realizará la comunicación sobre estos avances con el Distribuidor Autorizado y no con el Cliente Final. El Distribuidor Autorizado es responsable también frente a su cliente de la garantía y debe apoyar en todo momento a PANORAMA S.A.S. en este proceso.

Estos procedimientos nos permitirán hacer un seguimiento más cercano y darle una respuesta más oportuna, en caso de alguna solicitud de garantía. Agradecemos a nuestros Distribuidores Autorizados hacer extensas estas observaciones a sus Clientes Finales y colaboradores.

Todos los productos que sean recibidos en la fábrica de PANORAMA S.A.S. serán inspeccionados y las novedades que se encuentren en el producto diferentes al motivo que se reclama serán reportados al cliente en un plazo máximo de dos (2) días, estas novedades en el producto no son responsabilidad de PANORAMA S.A.S.

3. Tiempos de garantía para cada producto

El tiempo de garantía ofrecida por PANORAMA S.A.S., es de tres (3) años **por defectos de fabricación** en toda la línea de cortinas, persianas, sombrillas, claraboyas, cinco (5) años para toldos y para todos los materiales que componen los productos y un (1) año para la cortina onda infinity. Los términos antes mencionados y los detallados a continuación cuentan a partir del recibo del producto en el destino señalado por el Cliente Final.

Para elementos puntuales de sus cortinas, persianas o toldos, es muy importante tener en cuenta los siguientes tiempos:

REFERENCIA	MOTIVO SOLICITUD	TIEMPO GARANTÍA
Tela de persianas o cortinas.	Decoloración - Deshile	1 año
Motor Somfy	Funcionamiento	5 años
Motor Panorama y Kayser	Funcionamiento	3 años
Personalitte	Decoloración y Desprendimiento de la tinta.	2 años
Toldos instalados en vehículos o barcos.		3 años.
Toldo Fijo	Fallas en la estructura	3 años
Toldo Vertiroll y Toldos de Proyección	Fallas en la estructura	5 años
Toldo de proyección Panorama	Estructura y accesorios	2 años
Sombrillas Solar y Verano	Fallas en la estructura	3 años

REFERENCIA	MOTIVO SOLICITUD	TIEMPO GARANTÍA
Telas Catálogo Mix Sale y Telas Outlet		1 año
Cortina hospitalaria	Cumpliendo con las condiciones de cuidado	2 años
Tapetes	Por defectos del material	1 año
Tapetes	Por defectos de fabricación	6 meses
Enrollable tela blomster	Opacamiento y deformación	1 año
Mecanismos Marca Rollease (No aplica para productos sheer y enrollable de la línea basic)	R8 y R16	De por vida (Esta garantía aplica mientras se tenga disponibilidad de venta de este accesorio)
Tela blomster	Opacamiento y deformación	1 año
Motor vertical	Funcionamiento	3 años
Mecanismos VTX		7 años
Vertical Ondulé		3 años
Horizontales en madera y aluminio		3 años

3.1 Tabla de garantía por tela

El tiempo establecido de garantía para las telas es de 3 años y el tiempo de garantía para las telas con problemas de decoloración y deshilado es de 1 año. Sin embargo, para las siguientes telas, tenemos una garantía mayor o menor a los 3 años establecidos de forma general a las telas:

CATALOGO	TELA	TIEMPO GARANTÍA
BK-Screen Jacquard	TELA BK 183- TELA STAM - TELA SCREEN JACQUARD SATIN	5 años
BK-Screen Jacquard	TELA BK BASIC	2 años
BK-Screen Jacquard	TELA BLOMSTER	1 año
Soltis-Screen	TELA SCREEN BASIC 5% y 10%	2 años
Soltis-Screen	TELA SCREEN BASIC 3%	2 años
Soltis-Screen	TELA SOLTIS 86 - TELA SOLTIS 92- TELA SOLTIS 99 ALU- TELA SOLTIS 99 - TELA SUNTEX 90 - TELA SUNTEX 95	5 años

CATALOGO	TELA	TIEMPO GARANTÍA
Screen Collection	TELA SCREEN VIGO - TELA SCREEN COUPAGE - TELA SCREEN CRISTAL 3x3- TELA SCREEN OSLO	5 años
Urbanik	ADAGIO - AYRE - LIMA - LINO - MADRIGAL- OPERA- RHAPSODY- ROMA TRANSLUCENT- ROMA BK (ARENA Y COFFE) - SYMPHONY - WIND	5 años
Urbanik	CADIZ- CORTONA- SANTANILLA	2 años
Urbanik - Eleganza	LIMA METALIC - ROMA BK (IVORY, WHITE, LIMA)	5 años
Elite - Eleganza	EXQUISITE- RO METALLIC	5 años
Eleganza	TELA ATRIO BK - TELA ARABIAN - TELA AVENISI - TELA BAROQ - TELA CALIFORNIA - TELA CALIFORNIA BK - TELA GEOMETRIC BLANCO - TELA LIMA BK - TELA LIMA EFFECT - TELA LIMA METALIC BK - TELA MOSAICO- TELA NATURAL - TELA PRATO - TELA RIALTO- TELA ROMA BK (PLATINO Y GRIS)- TELA SWINGLA - TELA TOWNHOUSE- TELA URBAN BK	5 años
Sheer II	TELA SHEER ABACUS- TELA SHEER ECLIPSE BK- TELA SHEER GLAM- TELA SHEER LINNE- TELA SHEER MARBELLA- TELA SHEER NAPA- TELA SHEER SCREEN VISION- TELA SHEER SERENADE- TELA SHEER TISSE BK	5 años
Sheer I	TELA SHEER BASIC - TELA SHEER CAPRI SEMI BK- TELA SHEER ZAHARA	2 años
Sheer I	TELA SHEER FIJI	5 años
Harmony	TELA SHEER MAJESTIC	2 años
Onda Infinity	ADELE, LOUIS, ARAI, LARISA, BENEDIT, ELOISE, BRISE, COLIN, IRINA, CIRO, VELE LINE, VELE SANDA, VELE CENDAL, VELE TIZ, TENBUS, BURAM, TALIS, ROMANSSI, DORCHA BK, DUNKEL BK, TUMMA BK, TAVI BK	1 año
Exteriores	DOCRIL, DOCRIL LINE, GARDEN, GARDEN PRINT	5 años

Los tiempos superiores a 3 años en garantías por tela, aplican para productos facturados desde el 15 de febrero de 2021, los pedidos anteriores a esta fecha mantendrán su tiempo de garantía de 3 años.

3.2 Tabla de garantía para películas de protección.

Los tiempos de garantía de las películas pueden variar de acuerdo a la referencia, aplicabilidad y forma de instalación, por lo tanto, tenga en cuenta las siguientes tablas:

PELICULA ARQUITECTONICA			
FUNCIÓN	APLICACIÓN	REFERENCIA	TIEMPO GARANTÍA
Control Solar	Exterior	Prestige	10 años instalada de forma vertical/ 7 años instalada de forma horizontal
Control Solar	Interior	Prestige	15 años
Control Solar	Interior	Ceramic	12 años
Control Solar	Exterior	Silver	2 años instalada de forma vertical/ 1 año instalada de forma horizontal
Control Solar	Interior	Silver-Neutral-Affinity	10 años
Control Solar	Interior	Night Vision	12 años
Seguridad	Exterior	Safety	7 años instalada de forma vertical/ 5 años instalada de forma horizontal
Seguridad	Interior	Safety	10 años
Lamina Decorativa	Interior	Frosted Crystal-Dusted Crystal	5 años
Lamina Decorativa	Exterior	Frosted Crystal-Dusted Crystal	3 años
Control Climático	Interior	Thinsulate	15 años

PELICULA AUTOMOTRIZ			
FUNCIÓN	APLICACIÓN	REFERENCIA	TIEMPO GARANTÍA
Control Solar	Interior	Crystalline	15 años
Control Solar	Interior	FX ST	3 años
Control Solar	Interior	Color Stable	10 años
Control Solar/Seguridad	Interior	Scotchshield	3 años

4. La Garantía cubre

- Errores en la fabricación del producto.
- No tener en cuenta las especificaciones realizadas en el pedido por parte del Distribuidor Autorizado, que generan un producto diferente al solicitado.
- Mal funcionamiento del producto.
- Defectos en los materiales que no estén preestablecidos en la calidad del producto.
- Errores en los procesos de toma de medidas e instalación realizada directamente por PANORAMA S.A.S.

Reemplazo o reparación de piezas identificadas como defectuosas, durante el periodo establecido para cada producto.

5. La Garantía no cubre

Para todos los productos

- Golpes en producto y/o componentes, posteriores al recibo del producto por parte del Distribuidor Autorizado o del Cliente Final.
- Faltantes de producto o accesorios que no sean reportados conforme al instructivo establecido en el **Numeral 2 literal C** de este documento.
- Arrugas, quiebres, marcas en la tela en persianas que hayan sido instalados diez (10) días hábiles después del recibo del producto.
- Rayones en perfilería, tablillas, laminilla y cortes en tela, de los cuales se evidencien sean ocasionados posteriores al recibo del producto por parte del Distribuidor Autorizado o el Cliente Final.
- Deshilado de las telas que se evidencien sean generados por elementos externos que obstruyan el libre movimiento de la tela.
- Punto de instalación, enrollados desiguales por desnivel en el techo generando deshilado.
- Daños causados por accidentes, alteraciones, adaptaciones, actos violentos, mal uso o maltrato.
- Daños causados por casos fortuitos o desastres naturales.
- Decoloración gradual, normal por efectos de la exposición natural al sol.
- Daños en la tela causados por la utilización de químicos, corrosivos, cloro y/o otras sustancias, en procesos de limpieza.
- Daños resultantes de la exposición a ambientes impropios y agresivos, por ejemplo, el exceso de humedad o salinidad pueden generar manchas o decoloración en los productos.
- Las irregularidades en los hilos gruesos en la tela y las sombras suaves son características del hilo y no constituye un defecto.
- Errores en las medidas suministradas a PANORAMA S.A.S.
- No tener instalado los elementos de seguridad infantil que se envían con cada producto.
- Los tonos y/o texturas de las telas pueden tener variaciones respecto a las muestras disponibles en los catálogos, especialmente en la escala de pantones del color, o en la textura y visibilidad del material escogido, tanto en la muestra vista en el catálogo, como puestos a contraluz. Estas variaciones pueden presentarse al momento de fabricación de las telas, o por un cambio en los proveedores de las mismas. Siendo así, no implican un cambio en el color y/o la textura del producto que es entregado a nuestros clientes. En este sentido, frente a las reclamaciones realizadas en virtud de estas variaciones de color y/o texturas no procederán cambios o devoluciones por garantía.
- El Distribuidor Autorizado podrá hacer modificaciones al pedido enviado a PANORAMA S.A.S. antes de que este pedido haya entrado a producción. Cualquier cambio

posterior a esto será un nuevo pedido y no se clasifica como garantía.

- No es causal de garantía los daños presentados en las que se evidencien sean ocasionados por agentes externos, como golpes, manipulación o usos diferentes a la fabricación de cortinas.
 - Los tonos de las telas, maderas y aluminios pueden variar con respecto a las muestras de los catálogos físicos, digitales, en la página web y redes sociales. Estos también pueden variar con respecto a las fotos o imágenes que use PANORAMA S.A.S en sus catálogos, página web y redes sociales.
 - Contamos con telas con acabados rústicos que a la vista presentan irregularidades en hilos, tejidos heterogéneos como: Nudos e hilos asimétricos, estos son características propias del diseño por lo tanto no son causal de garantía.
 - Se debe tener cuidado al momento de desempacar la mercancía. Ésta puede sufrir maltrato por los objetos cortos punzantes utilizados, como tijeras o bisturí. Daños causados al producto en este proceso no será causal de garantía.
 - Al momento de desempacar el producto, verifique detalladamente los tubos y cajas donde vienen empacados los productos, ya que en éstos pueden estar elementos como accesorios y soportes de instalación.
 - Si hace un pedido como complemento de un producto instalado anteriormente, tenga en cuenta que el nuevo puede tener diferencias en tonalidad, y no es causal de garantía.
 - En caso de enviar su cortina a PANORAMAS.A.S. para alguna intervención, se debe verificar que se encuentre bien empacada. No se cubren daños ocasionados por mal empaque, manipulación inadecuada o transporte hacia la fábrica
 - Si el pedido del cliente es de varios productos en el mismo material y se requieren para un mismo espacio, esta información debe indicarse en el pedido, de lo contrario PANORAMA S.A.S. no se hace responsable de los cambios de tono entre distintos productos con el mismo material.
 - Recuerde que una adecuada instalación y el mantenimiento preventivo, son elementos indispensables para que el producto funcione mejor.
 - Cuando hay un error en la información, como medidas, observaciones o especificaciones, en el pedido enviado por el cliente a PANORAMAS.A.S.
 - Si llegase a recibir algún elemento que no corresponda a su pedido, éste no debe ser instalado y debe ser devuelto a la empresa en perfecto estado.
 - El tiempo de despacho establecido de su producto, corresponde a la fecha en la que éste saldrá de producción. El tiempo de entrega, está sujeto a los tiempos de la empresa transportadora hacia las diferentes ciudades.
 - PANORAMAS.A.S. no es responsable de demoras en transporte por causas ajenas a la empresa, como cierre de vías, bloqueos, paros, derrumbes, etc.
 - Si el cliente ha aprobado la fabricación de producto por fuera de especificaciones y presenta solicitud de garantía incumpliendo lo especificado en la carta de aprobación de fabricación de producto por fuera de especificaciones, esto no se considerará garantía.
 - No podemos asegurar que la tela quede completamente plana, siempre habrá algunas ondulaciones que son naturales e inevitables dada las características de confección de los tejidos que usamos.
- La garantía aplica para cualquier lugar del país, sin embargo, el Distribuidor Autorizado debe asumir el transporte y todos los gastos de desplazamiento de personal y de recursos en caso de que se requieran garantía en lugares donde PANORAMA S.A.S. no tenga técnicos. Consulte con PANORAMAS.A.S. en qué lugares contamos con servicio de asistencia técnica.
- Daños, defectos o mal funcionamiento en cortinas, persianas, toldos, sombrillas y claraboyas, tanto manuales como motorizadas que se identifiquen sean generados por falta de mantenimiento no serán causal de garantía. Tenga en cuenta las

recomendaciones de mantenimiento mencionadas en el Numeral 9 de la presente política.

Enrollable

- En productos como Sheer y Enrollables cuyas cadenas de mando no estén fijas en la clavija de seguridad, la cual tiene además de una función de seguridad infantil la característica de mantener la cadena alejada de la tela, evitando el rozamiento y posterior deshilado de la tela.
- Daños causados por un proceso de instalación incorrecto: desprendimiento del producto
- Daños en los motores ocasionados por una conexión incorrecta a la energía eléctrica o por variación en el voltaje daños en motores por el accionamiento en el motor tendiendo la cortina o persiana sujeta a cualquier elemento fijo que evite su correcto movimiento.
- Desgaste de las baterías de los controles remotos
- Instalación de dispositivos motorizados en un voltaje diferente al requerido por el motor.
- Las telas de enrollable pueden presentar en algunos materiales, arrugas en el sellado del bolsillo, así como ondulación y efecto "V" especialmente en las medidas en alto y ancho grandes medidas, lo que no representa causal de garantía.
- Efecto sonrisa: En cortinas enrollables con anchos superiores a 2.5m de ancho o con telas atravesadas, se puede presentar una onda leve en la parte superior a lo que se le determina efecto sonrisa.
- Para las enrollables fabricadas en tela blomster es normal que estas presenten encocamiento dado la constitución de su material, para las enrollables en blomster ubicadas con soporte intermedio y en L el espacio de luz va a ser mayor.
- Ondas y arrugas generadas en la parte central superior en bk 240, ya que por el grosor del material hace que tenga este comportamiento y esto constituye un comportamiento natural de la tela.
- Las telas de enrollable pueden presentar en algunos materiales, arrugas en el sellado del bolsillo, así como ondulación y efecto "V" especialmente en las medidas en alto y ancho grandes medidas, lo que no representa causal de garantía.
- En el producto enrollable basic y telas screen serie 30 con medidas superiores a 4,0 x 5,0 es posible que aparezcan marcas en la tela. Estas marcas son resultado de las características intrínsecas del material y del proceso de fabricación, estas marcas no se consideran defectos de fabricación, por lo tanto, no es un causal de garantía.
- La altura de la enrollable no debe superar nunca 3 veces el ancho; cuando no se respeta esta medida, el tejido se encola y además sus bordes pueden deshilarse.

Sheer

- Efecto sonrisa en sheer con anchos superiores a 2.5m de ancho, se puede presentar una onda leve en la parte superior a lo que se le determina efecto sonrisa, esto es un efecto natural de la tela.
- Onda alargada en sheer se puede presentar hacia adentro o hacia afuera. Este efecto se da por la textura de la tela ya que tiene franjas sólidas y franjas en malla o velo que afectan la firmeza uniforme de la tela generando las ondulaciones. Esto es un efecto natural de la tela.

- No es causal de garantía las cortinas venencias con sentido de enrolle contrario que tengan el perfil descubierto y sus tornillos sean perceptibles a la vista, teniendo en cuenta que este debe caer por el frente.
- La altura del producto Venecia siempre se determina en el momento de la fabricación, teniendo en cuenta que el ancho de los tablones es de 7 cm de ancho, por lo que la medida de la cortina en el alto no siempre es exacta, esta tolerancia puede ser hasta de 1cm menor a la altura solicitada, esto no es causal de garantía.
- No es un causal de garantía, los daños generados en las telas sheer, deshiles y desgastes en la parte inferior de la tela que se evidencien que fueron ocasionados por el perfil.
- Las telas Sheer screen gloss y mármol tienen un diseño completamente innovador dentro de la línea Sheer en screen. En la franja sólida cuentan con unos hilos en poliéster que le dan un acabado rústico y que, como característica propia y comportamiento natural, generan levantamiento de los mismos especialmente en el borde de la persiana. Por lo anterior, no es causal de garantía.
- En caso de presentarse garantía por alguna de estas telas mix sale y sea necesario el cambio de tela tenga en cuenta que este cambio estará sujeto a la disponibilidad del material, ya que una vez agotada la tela esta será descontinuada.
- En el pedido se debe indicar si las persianas van continuas en una misma ventana. De lo contrario, la fábrica no se hará responsable de alineamientos.
- Las cortinas sheer screen basic pueden presentar ondas más pronunciadas y una mayor separación entre la tela de adelante y la de atrás, este efecto se presenta ya que el perfil usado en estas cortinas es liviano. Esto no es un causal de garantía
- Para las cortinas sheer screen basic es completamente normal que se presente un espacio mayor entre la tela y el perfil en el centro de la cortina. No se garantiza que quede recto debido a que este es un perfil ligero.
- La desalineación entre los tablones de las Sheer blo neo tiene una tolerancia de hasta 1cm cuando la cortina va subiendo y se deja en una posición intermedias no constituye una causal de garantía, esto es debido a la fabricación propia de la tela
- Las telas sheer screen Cardo y Bendor tienen una composición reducida de PVC, lo que puede provocar la aparición de ondas leves en la superficie. Esta característica no se considera un defecto de fabricación y, por lo tanto, no es motivo de garantía.
- La altura de la sheer no debe superar nunca 3 veces el ancho; cuando no se respeta esta medida, el tejido se enrolls encono y además sus bordes pueden deshilarse.
- La desalineación entre los tablones de las Sheer tiene una tolerancia de hasta 5mm cuando la cortina va subiendo y se deja en una posición intermedias no constituye una causal de garantía, esto es debido a la fabricación propia de la tela
- El ancho de las cortinas sheer es exacto, el alto puede tener una tolerancia hasta de 1cm por debajo de la medida.
- El ancho se fabrica siempre con la medida exacta solicitada por el cliente, la altura puede presentar una tolerancia de hasta -1 cm respecto a la medida indicada, debido a las características del proceso de fabricación. Esta variación no constituye un causal de garantía.

Panel

- Lienzos en tela Sheer no alinean.
- Los telos en black out, con medidas menores a 50cm que presenten encocamiento
- Los telos fabricados en black out pueden presentar marcas y arrugas generadas por el enrolle del empaque, especialmente si son telos fabricados en black out basic.
- La tela bk basic, que presenten perforaciones o daños generados en esta tela mayores a 2años.
- Las cenefas en tela impresas en los productos Panel, Romana y Enrollable no llevan diseños continuos con el producto.

- Para los telos impresos con diseños sin continuidad el cliente debe indicar cuando requiera tener en cuenta los traslapos, de lo contrario los telos siempre se enviarán impresos en su totalidad y los traslapos estarán sobre puestos en el diseño.
- Para las cortinas impresas en Black Out y Screen con el fondo en un solo color, es normal que puedan presentarse marcas generadas en la fabricación de la tela. Estas no son marcas muy notorias y no constituyen una causal de garantía.
- En caso de presentarse garantía por alguna de estas telas mix sale y sea necesario el cambio de tela tenga en cuenta que este cambio estará sujeto a la disponibilidad del material, ya que una vez agotada la tela esta será descontinuada.
- Los telos fabricados en la Tela Riviera Ondas presentan arrugas debido a que el material es delgado y la manipulación tanto en la fabricación como en la instalación hace que genere este tipo de defecto lo que se considera un comportamiento natural de la tela, por lo tanto, se sugiere que al momento de la instalación sean planchados.
- Los tonos de los sesgos pueden tener variaciones con respecto a los sesgos utilizados en pedidos realizados anteriormente, teniendo en cuenta que la materia prima principal del sesgo son telas y estas pueden tener variación de color por compra de nuevos lotes o por cambios de proveedor. En este sentido, frente a las reclamaciones realizadas en virtud de estas variaciones de color no procederán cambios o devoluciones por garantía.

Vertical

- No es causal de garantía el traslape desigual de las lamas en las persianas Verticales de 9 y 13 cm, este es un comportamiento normal que no implica perdida de privacidad del cliente.
- La tela bk basic, que presenten perforaciones o daños generados en esta tela mayores a 2años.
- Para el producto vertical ondule con apertura a un solo lado es normal que haya un espacio de 10 centímetros aproximadamente entre la pared y el terminal y/o control de la cortina, ya que este espacio queda cubierto con cuando la cortina está abierta.
- No es un causal de garantía el ruido en verticales ondule que se evidencien sean generados por el espacio del buque donde se encuentra instalado el producto. Tenga en cuenta que para que este producto funcione correctamente se debe garantizar un espacio de instalación de 20 centímetros para verticales de accionamiento manual y 25 centímetros para verticales con accionamiento motor con el fin de que el producto tenga libre movimiento.
- La persiana Vertical impresa al no tener un traslape uniforme no permite que la secuencia del diseño pude ser uniforme, por lo tanto, no tiene una secuencia continua en los diseños.
- Para las cortinas impresas en Black Out y Screen con el fondo en un solo color, es normal que puedan presentarse marcas generadas en la fabricación de la tela. Estas no son marcas muy notorias y no constituyen una causal de garantía.
- No es causal de garantía el espacio en el centro de las verticales ondule solicitadas con apertura a lados. Este espacio es una consecuencia propia del diseño y proceso de fabricación, ya que en este punto deben instalarse soportes de piñón que impiden el cierre completo.

Horizontales en aluminio

- Oxidación en las persianas horizontales si se instalan en zonas húmedas, cocinas, baños etc.
- Para las horizontales en aluminio que se requieran impresas, la primera y última tablilla o laminilla de las persianas horizontales no van impresas.

Horizontales en madera

- Las persianas horizontales en madera presentan vetas, nudos, sombras y variaciones en texturas que pueden aparentar falta de uniformidad en el material. Estas son características propias de la madera 100% natural que se emplea en las tablillas del producto.
- Las persianas Horizontales en Madera de colores especiales, pasan por un proceso de pintura, que puede cubrir las vetas naturales de la madera.

Romana

- Las cenefas en tela impresas en los productos Panel, Romana y Enrollable no llevan diseños continuos con el producto.
- En el pedido se debe indicar si las persianas van continuas en una misma ventana. De lo contrario, la fábrica no se hará responsable de alineamientos.
- Las romanas fabricadas en screen tienden a ceder lo que implica que la altura de la cortina sea mayor después de unos meses de uso, por lo tanto, en la fabricación de este producto se descontaran 2 cm a la medida original solicitada en el pedido lo que no implicará un causal de garantía.
- Los tonos de los sesgos pueden tener variaciones con respecto a los sesgos utilizados en pedidos realizados anteriormente, teniendo en cuenta que la materia prima principal del sesgo son telas y estas pueden tener variación de color por compra de nuevos lotes o por cambios de proveedor. En este sentido, frente a las reclamaciones realizadas en virtud de estas variaciones de color no procederán cambios o devoluciones por garantía.
-

Toldos

- Las telas Docril, Garden y Garden Print, son susceptibles a presentar efectos vela en contacto con viento en los toldos vertiroll. Se recomienda enrollar el toldo en presencia de vientos fuertes.
- Los empates de las telas Docril, Garden y Garden Print, se realizan de manera vertical en los toldos vertiroll. Se debe tener en cuenta que al momento de enrollar y desenrollar los toldos estos pueden presentar arrugas normales en los empates realizados sobre la lona.
- Daños en la tela y/o estructura de toldos causados por un proceso de instalación incorrecto o desnivel.
- En la tela Docril cuando se solicita impresión de color blanco, no se asegura que la impresión quede completamente de este color, por el efecto que genera una tela más oscura en la impresión blanca.
- Por daños generados en el producto por instalación incorrecta y/o instalación de dispositivos motorizados en un voltaje diferente al requerido por el motor.
- Los fallos en la elección de los materiales para la instalación del producto, los cuales son responsabilidad del Distribuidor Autorizado y el Cliente Final.
- La elección de los materiales de fijación (soportes, tornillos, clavijas, etc.) debe ser definida por un técnico del Distribuidor Autorizado de acuerdo con la ubicación de instalación del producto (concreto, madera, bloques de construcción, etc.).
- Cortes, roturas, agujeros, desgastes ocurridos por fricción o marcas de quemaduras en el tejido no están cubiertas por la garantía después de ser instalado el toldo.

- Roturas en brazos y soportes por estar expuestos a fuertes vientos.
- Los daños que se presenten en el producto o en la vivienda al instalar Toldos Vertiroll motorizados con fijación a piso por medio de resortes y que el producto sea accionado con el toldo sujetado a los soportes.
- Para los tejadillos de protección instalados en una pared rustica puede presentarse filtraciones debido a que puede no ser completamente impermeables por su textura.
- Las inclinaciones menores a 20° vuelven vulnerable su estructura al contacto con vientos fuertes y en la aparición de lluvias puede presentar afectaciones a la estructura del toldo, los brazos, la lona y otros componentes. Esto podría resultar en desgaste prematuro, daños físicos o incluso riesgos de seguridad por empozamiento y filtraciones de agua, debido a esto el toldo debe ser usado con inclinaciones mínimo de 20°.
- La tela SUNTEX cuando es instalada a la intemperie se debe hacer limpieza con frecuencia habitual ya que la tela no es 100% en contra de hongos y moho especialmente en climas húmedos. Esto se debe a que el polvo, contaminación y otras sustancias que entran en contacto con la tela, se adhieren y esto permite que los hongos se reproduzcan.
- La instalación incorrecta puede afectar negativamente el rendimiento del toldo y sus componentes, aumentando el riesgo de fallas prematuras.
- Los brazos del toldo deben estar alineados correctamente, los anclajes deben ser los adecuados, si esto no se asegura pueden causar tensiones indebidas o movimientos incontrolados que afecten la estructura y durabilidad del producto.
- Los tejadillos para los toldos de proyección vienen en tiras de 2,40 metros de ancho. Por esta razón, todos los productos que superen dicha medida deberán ser entregados con el tejadillo dividido en dos partes. Esta división se realiza en uno de los extremos, lo que genera una parte más ancha que la otra. Asimismo, debido al sistema de ensamblaje, no podemos garantizar que las uniones del tejadillo coincidan exactamente con las uniones de otros perfiles del producto. Esta situación es inherente al diseño y no se considerará un defecto cubierto por la garantía. **Importante:** Para asegurar un acabado visual más estético y correcto, es fundamental que la instalación del tejadillo se realice de forma alineada y precisa. La calidad del montaje influye directamente en el resultado final del producto.

Claraboyas

- Al extender la tela los dos primeros tablones no estiran completamente dando una diferencia frente a los demás en dos centímetros, y esto no constituye un causal de garantía

Productos Impresos

- La persiana Vertical impresa al no tener un traslape uniforme no permite que la secuencia del diseño puede ser uniforme, por lo tanto, no tiene una secuencia continua en los diseños.
- Las impresiones en un solo color plano en cualquier tipo de tela, suelen generar marcas o huellas inevitables, por tanto, este tipo de marcas no son causales de garantía.
- La primera y última tablilla o laminilla de las persianas horizontales no van impresas.
- La impresión en las telas translúcidas no genera colores vivos por las características propias de la tela.
- En la tela Docril cuando se solicita impresión de color blanco, no se asegura que la impresión quede completamente de este color, por el efecto que genera una tela más oscura en la impresión blanca.

- Las cenefas en tela impresas en los productos Panel, Romana y Enrollable no llevan diseños continuos con el producto.
- Los diseños enviados para aprobación son una aproximación al color del producto impreso, sin embargo, la impresión en el producto puede presentar algunas variaciones.
- La aprobación por correo del diseño es el aval para proceder con la fabricación del mismo y después de un (1) día de aprobado no puede realizarle modificaciones al mismo.
- Cuando un cliente envía un tramo de tela como muestra (física o digital) para asimilar el tono de color al diseño que desea en el producto impreso, es una aproximación del tono, sin embargo, PANORAMA S.A.S no asegura la fidelidad del color a la muestra recibida.
- Para los telos impuestos con diseños sin continuidad el cliente debe indicar cuando requiera tener en cuenta los traslapos, de lo contrario los telos siempre se enviarán impuestos en su totalidad y los traslapos estarán sobre puestos en el diseño.
- Para las cortinas impuestas en Black Out y Screen con el fondo en un solo color, es normal que puedan presentarse marcas generadas en la fabricación de la tela. Estas no son marcas muy notorias y no constituyen una causal de garantía.

Películas de control solar y seguridad

- La película deberá conservar sus propiedades reflectantes solares sin agrietamiento, cuarteados, formación de burbujas, desprendimiento o decoloración.
- Es normal que las películas muestren diferentes tonos de luz. Esto se debe a que están reflejando la luz solar, y en ciertos ángulos de luz se ven reflejos de colores. Lo mismo pasa con los vidrios en ángulos bien abiertos lo que no constituye un causal de garantías.
- Las películas diseñadas para el interior y sean instaladas en el exterior, queda fuera de garantía en todos los aspectos.
- Partículas de polvo encapsulado que se evidencien sean generados por una limpieza inadecuada del vidrio al momento de instalar NO será una causal de garantía.

Tapetes

- Durabilidad de 3000 pasos por día al año. El tapete al que se le adiciona el líquido desinfectante no tendrá garantía, pues PANORAMA S.A.S. no podrá controlar el tipo de sustancia utilizada para este fin. La durabilidad del tapete usado como pediluvio (tapete que contiene el líquido), dependerá de la sustancia química utilizada.

Mecanismos Rollease

La garantía ofrecida de los mecanismos marca Rollease es de por vida; sin embargo, tenga en cuenta los siguientes aspectos:

- No aplica para los productos enrollables y sheer de la línea basic, ya que estos no contienen este accesorio.
- Esta garantía aplica mientras se cuente con la disponibilidad de venta de ese accesorio.
- La garantía cubre el daño de los embragues, accesorios de montaje, y pasadores
- La garantía no cubre daños causados por abuso, accidentes, alteraciones y mal uso.
- No es un causal de garantía los daños en mecanismos Rollease generados por abuso, accidentes, alteraciones y mal uso, la garantía de por vida aplica para defectos originales de fábrica.

Sombrillas

- Las roturas en la estructura ocasionadas por fuertes vientos no implican un causal de garantía.
- Este producto puede tener cambios naturales en el tono de las telas, por condiciones ambientales y/o de exposición solar.

Cortina Tradicional

- Tenga en cuenta en la instalación mantener la distancia entre la cortina y la ventana, tal como está establecida en la lista de precios, no hacerlo puede generar que la onda se deforme y la fricción desgaste la tela, lo cual no constituye un causal de garantía.
- La altura de la cortina puede tener una tolerancia de más o menos 1 cm, ya que todos los materiales tienen un comportamiento diferente por su composición, algunos se encogen y otros se expanden.
- No es causal de garantía los daños en la tela que sean generados por factores externos a la fabricación del producto, en especial para las cortinas que van hasta el piso y que puedan dañarse por el uso de herramientas y usos químicos para el aseo del inmueble (Escobas, trapeadores, aspiradoras, jabones, cloro, etc.) y/o mascotas.
- Para las cortinas fabricadas en tela Bk, tenga presente que por las perforaciones de las costuras podrá pasar un poco de luz lo cual no constituirá un causal de garantía
- No se garantiza una onda perfecta en la cortina onda infinity, teniendo en cuenta que las telas tienen movimientos naturales e inevitables dada las características de confección de los tejidos que usamos.
- No se puede asegurar un traslape perfecto para las cortinas con apertura a los lados.
- Para la confección de las cortinas es necesario atravesar y empatar las telas teniendo en cuenta el ancho del rollo de la tela y la medida solicitada por el cliente, el empate será más visible en la parte de atrás de la cortina y esto no constituirá un causal de garantía.
- Dada la confección y transporte de las cortinas es normal que se presenten arrugas, por ello se sugiere que posterior a la instalación se realice un planchado para que el producto quede con las ondas bien definidas
- Tenga presente que, al desinstalar la tela del riel, se debe sostener el carro al halar el broche de la reata, con el fin de evitar la rotura de alguno de los carros del riel.
- Daños generados en las telas se evidencien sean generados por no seguir las recomendaciones de uso y mantenimiento no será un causal de garantía.
- No se puede garantizar una onda bien definida en las cortinas en tela black out, con factor al 2.05 y al 1.95, ya que por la textura de la tela no genera una buena onda
- Las irregularidades en los hilos gruesos en la tela y las sombras suaves son características del hilo de algunas telas y no constituye un defecto.
-

Lugares del país con asistencia técnica de parte de PANORAMA S.A.S.

Bogotá, Sabana de Bogotá, Medellín y Área Metropolitana del Valle de Aburra, Pereira, Dosquebradas, Armenia, Manizales, Cali, Área Metropolitana de Bucaramanga.

Bogotá	Pereira
Sabana de Bogotá	Dosquebradas
Medellín	Armenia
Área Metropolitana del Valle de Aburra	Manizales
Cali	Área Metropolitana de Bucaramanga

6. Devoluciones definitivas de producto para reintegro de dinero

Las devoluciones definitivas de producto para reintegro de dinero por parte de PANORAMA S.A.S., deben cumplir con las mismas condiciones del empaque original, el producto debidamente embolsado y protegido. Los productos, accesorios y/o elementos que sean enviados en el paquete deben ser remisionados, de no ser así PANORAMA S.A.S. no responderá por elementos que el cliente reporte como faltantes y se solicitará al cliente pagar por estos faltantes. PANORAMA S.A.S. únicamente aceptará como devoluciones definitivas de productos para reintegro del dinero cuando se presentan las siguientes situaciones:

- Despues de que PANORAMA S.A.S. haya realizado el análisis de la garantía y no sea posible su solución por parte de la empresa al producto defectuoso.
- Si el mismo error persiste por más de una vez y el Cliente Final elige el reintegro del dinero. Sobre esta elección se debe dejar constancia por escrito.
- Por una incorrecta atención de la garantía por parte de PANORAMA S.A.S.
- Cuando hay un error en fabricación donde PANORAMA S.A.S no tuvo en cuenta las instrucciones entregadas por el Distribuidor Autorizado en el pedido.
- Mala asesoría realizada por un funcionario de PANORAMA S.A.S.
- Un error en la toma de medidas realizada directamente por PANORAMA S.A.S., que no puedan ser solucionados mediante un proceso de garantía.
- Enviar un producto diferente al solicitado inicialmente por el cliente, por error de PANORAMA S.A.S.

El tiempo máximo establecido para la devolución definitiva de los productos por parte del Distribuidor Autorizado es de quince (15) días hábiles contados desde el reporte del incidente siempre y cuando se haya reportado y aceptado la inconformidad, dentro de los tiempos establecidos. Despues de recibido los productos en la fábrica, PANORAMA S.A.S. iniciará el proceso de reintegro del dinero al Distribuidor Autorizado.

A partir de que el Distribuidor Autorizado o Cliente Final ponga a disposición de PANORAMA S.A.S. el bien, PANORAMA S.A.S. cuenta con quince (15) días hábiles para realizar la devolución del dinero. Por favor tener en cuenta que los tiempos que la entidad bancaria se tome para realizar el correspondiente desembolso, deben ser tenidos en cuenta de manera adicional al término ya mencionado.

7. Excepciones a esta Política de Garantía

En caso de que usted adquiera un producto de PANORAMA S.A.S., por fuera de las especificaciones técnicas de los productos distribuidos por esta empresa, esta política no es aplicable y debe ceñirse a lo establecido al momento de autorizar fabricar el producto fuera de especificaciones técnicas aceptado por el Distribuidor Autorizado al momento de obtener el producto.

8. Recomendaciones para Distribuidor Autorizado en el momento de instalación y entrega del producto al Cliente Final

- Usted como Distribuidor Autorizado debe instalar todos los elementos de seguridad infantil enviados en cada producto. Estos elementos son de obligatoria instalación de acuerdo a la Resolución No. 12667 del 11 de marzo de 2013 emitida por la Superintendencia de Industria y Comercio.
- Con cada uno de nuestros productos, se envía una etiqueta de advertencia sobre los riesgos de estrangulamiento y como se debe instalar cada elemento de seguridad infantil. Se debe entregar esta etiqueta al Cliente Final para que conozca los riesgos que tiene el producto.
- Asegure que en la entrega del producto al Cliente Final se le explique las recomendaciones generales de limpieza y mantenimiento del producto. Estas recomendaciones están en una etiqueta que va también con el producto, la cual debe ser entregada al Cliente Final para su revisión y conocimiento de las características de este, como debe darle uso y como debe hacerle mantenimiento.
- Se recomienda a nuestro Distribuidor Autorizado realizar un acta de entrega del producto al Cliente Final, en el que sea validada la entrega a satisfacción del producto, así como el recibo de la información de uso y mantenimiento y la información de advertencia sobre los riesgos en seguridad infantil. Es importante que se cuente con un espacio especial en el acta donde se deje evidencia que se transmite la información y la gravedad de las consecuencias en caso de omitirla. Se recomienda que esta acta sea firmada por el Cliente Final o quien recibe el trabajo aceptando lo aclarado anteriormente.
- Asegure un mantenimiento adecuado y frecuente de los productos, para los productos motorizados asegúrese de limpiar y lubricar periódicamente los soportes para evitar ruidos en el producto.

9. Disponibilidad de repuestos, partes, insumos, y mano de obra capacitada

Teniendo en cuenta que, a la fecha, la ley no tiene determinado un plazo de disponibilidad de repuestos, partes, insumos, y mano de obra capacitada para los productos ofrecidos por PANORAMA S.A.S., el mismo será de 3 meses. Este término será contado a partir del momento de vencimiento de la garantía legal.