

POLÍTICA GENERAL DE CONDICIONES Y GARANTÍAS

Bogotá D.C., 27 de noviembre 2025

Dobladora Carvajal LTDA

Versión: 01

OBJETIVO

Establecer los lineamientos técnicos, legales y comerciales que rigen la garantía de los productos y servicios ofrecidos por Dobladora Carvajal Ltda., definiendo los límites de responsabilidad, las exclusiones específicas y los criterios técnicos bajo los cuales se aceptan reclamaciones. Esta política busca proteger la calidad del producto, los derechos del cliente y la integridad de los procesos de la organización.

ALCANCE

Aplica a todos los productos metálicos terminados, subconjuntos, estructuras, accesorios, recubrimientos y servicios de transformación metalmeccánica (corte, punzonado, plegado, soldadura, rolado, pintura, ensamble, etc.) diseñados, fabricados, ofrecidos y/o comercializados por Dobladora Carvajal Ltda, incluyendo productos estándar, productos fabricados a medida, y servicios por plano o especificaciones definidos por el cliente.

MARCO NORMATIVO APLICABLE

- Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor)
- Decreto 410 de 1971 (Código de Comercio)
- Ley 256 de 1996 (Ley de competencia desleal)
- Ley 1581 de 2012 (Ley de Protección de datos)
- Ley 1266 de 2008 (Ley Habeas data financiera)
- NTC 5689 (para estanterías industriales metálicas)
- Normativa técnica específica según el proyecto (NSR-10, ANSI, ASTM, AWS)

DURACIÓN ESTÁNDAR DE LAS GARANTÍAS

La duración de las garantías por línea de producto se encuentra detallada en el **Anexo 1: F-AN-001-01 FORMATO LISTADO GENERAL DE PRODUCTOS Y GARANTÍAS**, el cual hace parte integral de esta política. Dicho anexo será el documento oficial de consulta para tiempos de garantía y se actualiza de manera independiente bajo control documental

COBERTURA DE LA GARANTÍA

La garantía se otorga exclusivamente sobre los productos fabricados por Dobladora Carvajal Ltda., bajo las siguientes condiciones:

- Defectos de fabricación atribuibles a materiales no conformes, procesos defectuosos o errores de mano de obra en la planta.
- Fallas estructurales o deformaciones anómalas, siempre que el producto haya sido instalado, manipulado y usado bajo condiciones normales de servicio.
- Desprendimientos prematuros de pintura electrostática ocurridos antes o después del montaje y dentro del período de garantía, siempre que el dictamen técnico determine causa atribuible a procesos internos de Dobladora Carvajal (preparación y limpieza de superficie, aplicación o curado), y que el almacenamiento, transporte, manipulación e instalación se hayan ejecutado conforme a las instrucciones del fabricante y a las recomendaciones de Dobladora Carvajal.
- En productos de diseño propio de Dobladora Carvajal, se cubre la funcionalidad estructural según plano y condiciones definidas en la cotización.
- En servicios por plano del cliente, únicamente se garantiza la calidad del proceso ejecutado (corte, soldadura, doblaje, etc.) no la funcionalidad, resistencia o compatibilidad dimensional del diseño entregado.
- Componentes de terceros (motores, malacates, sistemas de automatización y similares): Dobladora Carvajal garantiza la correcta integración e instalación del componente por un período definido en el Anexo 1 – F-AN-001-01. Vencido dicho período, cualquier reclamación por falla del componente se tramitará directamente con la marca/proveedor, conforme a sus políticas y tiempos de garantía. Dobladora Carvajal brindará soporte documental de compra e instalación para dicho trámite.

Las acciones bajo garantía estarán limitadas a:

- Primer instancia: Reparación técnica del elemento defectuoso
- Segunda instancia: Reposición del producto fabricado
- Última instancia: Devolución del dinero, exclusivamente si no es posible reparar ni reponer

Todo requerimiento será revisado por el área de Calidad o el comité de garantías, tras evaluación formal y dictamen técnico documentado.

EXCLUSIONES

Queda excluida cualquier responsabilidad por:

- Daños por mal uso, sobrecarga, golpes, almacenamiento indebido o instalación incorrecta.

- Intervención posterior del cliente o terceros (soldadura, pintura, cortes, perforaciones, ensambles, modificaciones estructurales).
- Uso en condiciones extremas no informadas previamente (exposición exterior, humedad, ambientes corrosivos, agentes químicos, temperaturas extremas, vibraciones u otras condiciones no declaradas en la orden de compra o contrato).
- Corrosión, desgaste natural, deformaciones o fallas derivadas de transporte no contratado por Dobladora Carvajal Ltda.
- Manipulación indebida, falta de mantenimiento o ausencia de recubrimientos protectores requeridos.
- Productos entregados bajo plano, diseño, croquis o instrucciones del cliente: la responsabilidad sobre medidas, funcionalidad, compatibilidad dimensional y resistencia recae totalmente en el cliente.
- Reclamos presentados fuera del tiempo de garantía, sin soporte documental o sin haber seguido el procedimiento establecido.
- Queda excluida cualquier responsabilidad de fuerza mayor o caso fortuito

EXCLUSIÓN EXPRESA

- Elementos preexistentes en instalaciones proporcionadas por el cliente no estarán cubiertas por esta garantía. Por lo que cualquier daño derivado de fallas en estos componentes serán responsabilidad del cliente.
- Materia prima suministrada por el cliente no esta cubierta por esta garantía.

CONDICIONES PARA LA VALIDEZ DE LA GARANTÍA

Para que una reclamación de garantía sea aceptada, el cliente debe cumplir de manera estricta las siguientes condiciones:

- El defecto debe notificarse por escrito dentro del tiempo de garantía establecido. La instalación del producto no invalida la reclamación cuando, tras inspección técnica, se determine que la causa es atribuible a procesos internos de Dobladora Carvajal y no a deficiencias de instalación, manipulación o uso por parte del cliente o terceros.
- La solicitud debe estar acompañada de los siguientes documentos: factura de compra, acta de entrega, fotografías claras del daño, un informe detallado del caso (en donde se detallen de igual manera las condiciones de uso), relación de actividades de mantenimiento preventivo o correctivo indicadas en los manuales, fichas técnicas o contratos, si aplica.
- La instalación, montaje y manipulación del producto deben haberse realizado por personal calificado y en cumplimiento de las instrucciones técnicas de Dobladora Carvajal Ltda.
- El producto debe haber sido almacenado y transportado siguiendo las recomendaciones de seguridad y protección contra humedad, corrosión, golpes o deformaciones.
- El cliente debe haber cumplido con las labores de mantenimiento preventivo o correctivo indicadas en los manuales, fichas técnicas o contratos, cuando apliquen.
- En productos fabricados a medida o bajo especificaciones del cliente, este deberá haber entregado planos, croquis o medidas claras, completas y verificadas; cualquier error en dichos documentos invalida la cobertura de garantía.

- Toda reclamación esta sujeta a una inspección técnica realizada por el área de Calidad de Dobladora Carvajal Ltda., cuyo dictamen será definitivo para determinar la aplicación o no de la garantía.
- La devolución del producto debe realizarse con todos sus componentes originales incluidos en el momento de la entrega.
- **El lugar de instalación debe cumplir condiciones mínimas como:** superficie y anclajes adecuados, nivelación y resistencia del sustrato conforme a planos, ambiente libre de humedad y polvo durante el montaje y accesos disponibles.
- Suministros y adecuaciones eléctricas como: acometidas, tableros, protecciones eléctricas, puntos de conexión y estabilidad de tensión son de responsabilidad del cliente o de un contratista especializado designado por este. Dobladora Carvajal no realiza ni garantiza trabajos eléctricos propios; sin embargo, podrá apoyarse en contratistas autorizados para la ejecución de dichas actividades, respondiendo únicamente por los trabajos contratados y supervisados directamente por la empresa. En ningún caso será responsable por fallas derivadas de variaciones de tensión, conexiones inadecuadas o ausencia de protecciones en instalaciones ejecutadas por terceros no autorizados.

PROCEDIMIENTO DE RECLAMACIÓN DE GARANTÍA

El cliente podrá presentar una solicitud de garantía a través del canal técnico de atención o mediante el canal de atención a PQR, siguiendo los pasos a continuación:

1. Notificación formal:

El cliente debe enviar la solicitud del defecto o falla a través de los siguientes medios:

- **Correo área técnica:** calidad@dobladoracarvajal.com,
comunicacioncomercial@dobladoracarvajal.com.
- **Asunto:** Reclamación de Garantía – (Nombre del Cliente)
- **Canal de atención directo PQR:** 3224450539 (WhatsApp)

2. Registro y radicación de solicitud:

- Presentar Factura.
- Indicar el nombre del proyecto, número de orden de compra o contrato si aplica.
- Presentar el acta de entrega de obra y/o proyecto si aplica.
- Informe detallado del problema, incluida evidencia fotográfica.

3. Evaluación técnica del reclamo:

- El equipo técnico de Dobladora Carvajal realizará una verificación documental inicial para confirmar la vigencia de la garantía y el cumplimiento de las condiciones establecidas.

4. Inspección técnica:

- El área encargada efectuará una inspección (en sitio, virtual o en planta), elaborando un informe técnico detallado sobre la conformidad o no del reclamo.

5. Dictamen oficial:

- En un plazo máximo de 15 días hábiles después de la Inspección técnica, Dobladora Carvajal Ltda. emitirá un dictamen técnico por escrito indicando si la garantía aplica o no, y cuál será la medida a tomar.

6. Ejecución del correctivo (si procede):

Si la reclamación es aceptada, se procederá a:

- Reparación técnica del producto defectuoso, reposición del producto con otro de iguales características, o devolución del dinero, únicamente si no es posible reparar ni reponer.
- Se comunicará al cliente formalmente el resultado final.

Nota: No se iniciará ningún trámite de garantía sin la previa inspección y dictamen del área de Calidad de Dobladora Carvajal Ltda.

GARANTÍAS EXTENDIDAS O CONTRACTUALES

- Solo se reconocerán garantías superiores a las establecidas como estándar si estas constan de manera expresa, por escrito y firmada por los representantes legales de las partes involucradas en el contrato y/u orden de compra del producto o servicio.
- Los acuerdos verbales, correos informales o comunicaciones no oficiales no contribuyen a la extensión de garantía.
- En caso de aplicarse una garantía extendida, se mantendrán vigentes todas las exclusiones y condiciones establecidas en la presente política.
- Las garantías extendidas podrán incluir visitas de inspección programadas, mantenimientos preventivos, capacitaciones de uso o cualquier condición adicional que se documente de manera formal y contractual.
- Si el cliente incumple las condiciones estipuladas en la garantía extendida (ejemplo: no realizar los mantenimientos obligatorios, instalar en condiciones no autorizadas o no informadas, alterar especificaciones técnicas), la misma quedará anulada automáticamente.

VIGENCIA Y ACTUALIZACIÓN

Esta política entra en vigor a partir de la fecha de emisión y reemplaza cualquier otra versión anterior. Forma parte integral del Sistema de Gestión de la Calidad de Dobladora Carvajal Ltda. Y es de obligatorio cumplimiento para todas las áreas de la organización.

- Será revisada al menos una vez al año por el Comité de Gerencia y el área de Calidad, o antes si existen cambios normativos, contractuales o técnicos que así lo exijan.
- Toda modificación, ampliación o ajuste deberá registrarse con número de versión, fecha de actualización y responsables de su aprobación.
- Solo los documentos aprobados y controlados a través del sistema de gestión documental tendrán validez oficial.

SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

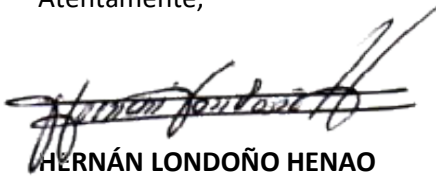
Cualquier controversia derivada de una reclamación por garantías en caso de no haber una solución no conforme por parte del cliente será resuelta de acuerdo con el marco normativo vigente en Colombia.

La presente versión ha sido revisada y aprobada por el Comité de Gerencia y el área de Calidad, quedando publicada como la versión vigente y oficial dentro del SGC de Dobladora Carvajal Ltda.

ANEXOS

- Anexo 1: F-AN-001-01 FORMATO LISTADO GENERAL DE PRODUCTOS Y GARANTÍAS
- Manuales de operación y mantenimiento cuando aplique.

Atentamente,



HERNÁN LONDOÑO HENAO
Gerente General
Dobladora Carvajal Ltda.



FORMATO LISTADO GENERAL DE PRODUCTOS Y GARANTÍAS

VERSIÓN

01

FECHA APROBACIÓN

12/12/2025

CÓDIGO

F-AN-001-01

OBJETIVO

Establecer la duración de las garantías aplicables a cada línea de producto y servicio de Dobladora Carvajal Ltda., en concordancia con la Política General de Condiciones y Garantías.

NOTA ACLARATORIA

Este anexo constituye el documento oficial de consulta para los tiempos de garantía de cada producto y servicio. Puede actualizarse y versionarse de manera independiente bajo el control documental, sin que sea necesario modificar la Política General de Condiciones y Garantías. Ante cualquier discrepancia, prevalece lo indicado en la política.

TABLA DE PRODUCTOS Y TIEMPOS DE GARANTÍA

CATEGORÍA / LÍNEA	PRODUCTO ESPECIFICO	TIEMPO DE GARANTÍA ESTÁNDAR	OBSERVACIONES / COBERTURA
Materia prima	Laminas, tubería, acrílicos etc.	Sujeta a la garantía del proveedor	Aplica la garantía del fabricante según el proveedor.
Estanterías metálicas	Estantería liviana	1 año	Uso interior
	Estantería selectiva	5 años	Según ficha técnica
	Estantería drive-in	5 años	Según ficha técnica
	Estantería cantiléver	5 años	Según ficha técnica
Mezanines y pasarelas	Mezanines estructurales (estructura)	5 años	
	Pasarelas metálicas	1 año	
Barandas estructurales	Barandas metálicas	1 año	
Puertas metálicas	Puertas metálicas sin componentes eléctricos	1 año	Herrajes según proveedor
	Portones industriales	1 año	Según ficha técnica y sus accesorios o componentes eléctricos según proveedor.
Mobiliario de exhibición	Góndolas metálicas	6 meses	Interior
	Exhibidores de piso	6 meses	Interior
	Exhibidores de pared	6 meses	Interior
	Mostradores metálicos	6 meses	Interior



FORMATO LISTADO GENERAL DE PRODUCTOS Y GARANTÍAS

VERSIÓN

01

FECHA APROBACIÓN

12/12/2025

CÓDIGO

F-AN-001-01

Estructuras para telecomunicaciones y energía	Mástiles metálicos para antenas	1 año	Aplica a defectos de fabricación atribuibles a Dobladora Carvajal. No cubre corrosión o daños derivados de condiciones ambientales extremas, montaje inadecuado o falta de mantenimiento.
	Soportes para antenas y paneles solares		
Medios de manejo	Carros de picking	6 meses	Según ficha técnica
Señalización metálica	Señales metálicas	6 meses	
Estibas	Estibas autoapilables	6 meses	
Fachadas metálicas	Paneles metálicos	1 año	
	Estructura	2 años	
Recubrimientos	Pintura electrostática	2 años	<ul style="list-style-type: none"> - Garantía estándar: 2 años en condiciones normales de ambiente interior. - Garantía para exterior controlado: 1 año, siempre que se cumpla el esquema de pintura recomendado y mantenimiento anual. - Para ambientes severos (alta salinidad, químicos, inmersión, etc.) la garantía se define expresamente en el contrato, según el sistema de pintura seleccionado y las condiciones de mantenimiento pactadas.
	Zincado, galvanizado	1 año	<ul style="list-style-type: none"> - Garantía estándar: 1 año por continuidad y adherencia del recubrimiento en condiciones normales de ambiente interior o exterior controlado. - Cuando el producto se instalará en ambientes severos, la garantía se acuerda contractualmente, de acuerdo con el tipo de galvanizado
Procesos de transformación	Corte láser	15 días	Servicio
	Plegado		
	Punzonado		
	Prensa		
	Rolado		
	Soldadura	1 año	Según funcionalidad y normatividad aplicable.



FORMATO LISTADO GENERAL DE PRODUCTOS Y GARANTÍAS

VERSIÓN

01

FECHA APROBACIÓN

12/12/2025

CÓDIGO

F-AN-001-01

	Ensamble		
Componentes comerciales de terceros	Malacates y equipos de izaje	Sujeto a la garantía directa del proveedor	Aplica la garantía del fabricante según la marca/proveedor.
	Sistemas de automatización (controles, tarjetas, sensores)		
	Motores para puertas enrollables		
	Cualquier elemento suministrado por terceros.		
Productos especiales	Productos fabricados bajo plano del cliente	Se garantiza según los procesos internos de Dobladora Carvajal, pero no su funcionalidad	Sin garantía por diseño del cliente
Otros productos	Elementos no clasificados en categorías	Por definir	Se establecerá según Orden de compra

GLOSARIO DE TÉRMINOS CLAVE

Condiciones normales de ambiente: Espacios bajo techo con humedad relativa $\leq 70\%$, temperatura entre $5\text{ }^{\circ}\text{C}$ y $35\text{ }^{\circ}\text{C}$, sin exposición permanente a radiación UV, salinidad, vapores corrosivos o agentes químicos agresivos.

Condiciones normales de ambiente exterior controlado: Instalación a la intemperie en zonas urbanas o rurales de baja corrosividad, humedad relativa $\leq 80\%$, temperatura entre $-5\text{ }^{\circ}\text{C}$ y $40\text{ }^{\circ}\text{C}$, sin contacto directo y permanente con agua, salinidad alta, químicos corrosivos ni atmósferas industriales severas.

Ambiente severo: Lugares con alta salinidad (zonas costeras), humedad o inmersión permanente, contaminación industrial alta, exposición química o radiación UV intensa. En estos casos la garantía se define de forma contractual según el recubrimiento y el plan de mantenimiento acordados.

Mano de obra: Actividades de fabricación, transformación y ensamble realizadas directamente por Dobladora Carvajal Ltda.

Por definir: Producto incluido en el portafolio que requiere que el área técnica o comercial determine el tiempo de garantía específico.

Servicio: Trabajo de corte, plegado, punzonado, rolado u otro proceso contratado sobre material propio del cliente, en el cual la garantía se limita exclusivamente a la correcta ejecución del proceso.