



Garantías

1. Productos de Quincallería

Todos los productos de quincallería comercializados por EPLUM cuentan con una garantía legal de 3 meses, conforme a la Ley del Consumidor en Chile (Ley N° 19.496).

La garantía cubre exclusivamente:

- Defectos de fabricación.
- Fallas de funcionamiento no atribuibles al uso incorrecto.
- Desperfectos propios del proceso de producción o terminación.

Condiciones de aplicación:

- Cada caso será evaluado por el área técnica de EPLUM.
- Si se confirma que la falla corresponde a un defecto de fabricación, se procederá a cambio, reparación o devolución del producto.
- Si la falla es causada por golpes, mal uso, instalación incorrecta o intervención de terceros, la garantía queda automáticamente anulada.

2. Garantía de Puertas de Aluminio a Medida

Las puertas de aluminio fabricadas por EPLUM cuentan con una garantía de 3 meses contra defectos de fabricación y ensamblaje.

Importante:

El vidrio NO está cubierto por garantía, debido a su naturaleza frágil.

El vidrio puede dañarse o fracturarse fácilmente por golpes, vibraciones, manipulación inadecuada o instalación incorrecta, por lo que no es posible otorgar garantía sobre este material.

La garantía sí cubre:

- Ensamblajes defectuosos.
- Fallas estructurales atribuibles al proceso de fabricación.
- Perfiles con defectos de origen o terminaciones mal aplicadas.
- Problemas en uniones o sistemas constructivos realizados por EPLUM.

2.1 Exclusiones

Esta garantía NO aplica para:

- Daños en el vidrio (quiebres, golpes, rayas, estallidos, vibraciones).
- Daños en perfiles o accesorios ocasionados después del retiro del producto.
- Instalación realizada por terceros no asociados a EPLUM.
- Transporte externo o manipulación inadecuada por parte del cliente.



- Modificaciones o intervenciones posteriores al retiro.
- Uso de productos abrasivos que dañen perfiles o terminaciones.

2.2 Procedimiento para ejercer garantía

Para solicitar la garantía, el cliente debe:

1. Contactar a EPLUM dentro del plazo de 3 meses desde la entrega.
2. Proporcionar:
 - o Comprobante de compra
 - o Descripción clara del problema
 - o Fotografías o videos que evidencien la falla
3. EPLUM realizará una evaluación técnica para determinar si la falla corresponde a fabricación.

Si se confirma que la falla es atribuible a EPLUM, se procederá con:

- Reparación
- Ajuste
- Reposición parcial o total

Plazo de atención: entre 2 y 5 días hábiles, según complejidad.

2.3 Reparaciones fuera de garantía

Si el daño no corresponde a defectos de fabricación (especialmente en vidrio), EPLUM puede ofrecer un servicio de reparación o reemplazo con costo adicional, sujeto a disponibilidad y evaluación técnica.

