



m

|

Código: GC-PL-07

Versión: 01

Vigencia: 26/12/2023

¡Gracias por su compra!

Usted acaba de adquirir un producto de SOCODA S.A.S bajo estrictos parámetros de calidad.

Esta garantía aplica para las siguientes referencias de productos:

- Luxemburgo
- Mediterráneo
- Barcelona

**Socoda S.A.S** garantiza que sus productos no presentan defectos en sus materiales, ni de fabricación, durante su uso normal, cuando es instalado y mantenido adecuadamente a partir de la fecha de compra. Esta garantía es aplicable a los productos que presenten fallas de calidad o defectos de funcionamiento:

- Diez **(10)** años en la madera.
- Tres **(3)** años en el acero inoxidable.
- Un **(1)** año en superficies de mesón en Quartztone, Compact Slab, Silestone u otros materiales.
- Un **(1)** año en accesorios como: estructuras en aluminio, locero, vacero, canastas, cubiertero, basureras, manijas, brazos anaquel, patas; recubrimiento perimetral en PVC, entre otros.
- Veinticinco **(25)** años en accesorios como: bisagras y rieles.

Las lámparas, luces y vidrios no cuentan con garantía en el uso, manipulación y durante la limpieza.

Las Campanas marca Socoda tienen un (1) año de garantía y las Griferías marca Socoda tienen dos (2) años. Consultar términos y condiciones en <https://www.socoda.com.co/> opción de Legales

La garantía de los electrodomésticos como Campanas, Cubiertas, Hornos, entre otros, será la determinada por su fabricante. Así mismo el trámite de la garantía debe ser realizado por el usuario directamente con el fabricante, es decir, Socoda S.A.S no tramitará las garantías correspondientes a estos elementos. Consulte términos y condiciones del fabricante, los cuales se encuentra dentro del empaque de cada producto.

Director UEN Mejoramiento  
del hogar y Líder Servicio al  
cliente

Director UEN Mejoramiento  
del hogar.

Director de Calidad y Director  
de Desarrollo de Instalaciones

Elabora

Revisa

Aprueba

**Socoda**



m

|

Código: GC-PL-07

Versión: 01

Vigencia: 26/12/2023

Nuestra obligación se limita a la reparación o reemplazo de una unidad (a nuestra decisión) siempre y cuando se pueda comprobar, únicamente al ser examinada por los técnicos de servicios de Socoda S.A.S, que presenta problemas de calidad o fabricación dentro del uso, funcionamiento normal y durante el periodo de garantía. En caso de repetirse la misma falla, a elección del consumidor, se procederá a una nueva reparación, la devolución del precio pagado o al cambio del producto por otro de la misma especie, similares características o especificaciones técnicas. Si se cambia una o varias piezas y/o componentes del producto, estas tendrán garantía de Un **(1)** año.

Las piezas, componentes y/o productos reemplazados son propiedad de Socoda S.A.S. En caso de que un producto se encuentre discontinuado y se deba sustituir completamente, Socoda S.A.S entregará un sustituto con características similares o afines al producto comprado por el usuario.

Socoda S.A.S asumirá responsable y solidariamente el costo de las reparaciones demostrables y el desplazamiento del personal, siempre y cuando el producto esté ubicado en la zona de cobertura de servicio.

### 1. Condiciones:

- Cualquier imperfección en el acabado o en el material natural usado, no debería ser considerado como un defecto si no como una característica misma del producto.
- La garantía es válida siempre y cuando se cumplan las recomendaciones de instalación que se encuentran en cada manual de ensamble al interior del empaque de cada producto y mantenimiento y uso suministradas por Socoda S.A.S que se encuentra en la página número 5 de este documento.
- Lea cuidadosamente los instructivos de armado de los productos, verifique las piezas, su estado y las cantidades expresadas en el manual y siga paso a paso las indicaciones expresadas allí.
- Todos los productos deben ser inspeccionados por el cliente previo a la instalación y reportar inmediatamente cualquier daño, deterioro, faltante o falla de funcionamiento para evitar inconvenientes y/o gastos adicionales por materiales o mano de obra relacionados con reprocesos de instalación. No nos hacemos responsables por fallos, deterioros, faltantes o daños que sean reportados posterior a la instalación, que pudieron haberse detectado y/o evitado con una inspección previa.

Director UEN Mejoramiento  
del hogar y Líder Servicio al  
cliente

Director UEN Mejoramiento  
del hogar.

Director de Calidad y Director  
de Desarrollo de Instalaciones

Elabora

Revisa

Aprueba

**Socoda**



m

|

Código: GC-PL-07

Versión: 01

Vigencia: 26/12/2023

- Esta garantía no es transferible y será anulada si la unidad se retira del lugar donde se instaló por Socoda S.A.S, inicialmente o si no se instala de acuerdo con las instrucciones del fabricante.
- Ningún empleado de Socoda S.A.S o representante comercial está autorizado a ofrecer garantías diferentes o adicionales a las expresadas en este documento.

## 2. Socoda S.A.S no responderá:

- Cuando se presente daño o pérdida ocurrida en ocasión a fuerza mayor y/o caso fortuitos, como desastres naturales, tales como sismo, terremoto, inundación, anegación, relámpago y/o tormenta eléctrica, entre otros.
- Cuando se presente daño y/o pérdida como resultado de incendio.
- Cuando ocurran actos mal intencionados de terceros (AMIT), huelga, motín, asonada y conmoción civil (HMACC), terrorismo, sustracción de establecimientos y/o sustracción con violencia.
- Lesiones físicas y/o daños a la propiedad que sean consecuencia de una instalación que no sea por parte de Socoda S.A.S o uso inapropiados del producto.
- Cuando el producto es usado de manera inadecuada, uso contrario al manual de instrucciones o uso distinto a las condiciones normales. Este aspecto incluye: la conexión a un voltaje diferente al especificado por el producto, que la toma eléctrica donde se conecte el producto no cuente con polo a tierra adecuado e instalación en recintos no adecuados según las condiciones dadas por el personal de Socoda S.A.S.
- Daños ocasionados por exceso de peso en los elementos y/o productos almacenados en el mueble.
- Indebida custodia después de suministrado el producto, en lugares no aptos para el cuidado del mismo.
- Daño causado por una mala instalación y/o desinstalación del cliente o terceros, reparación directa por el cliente o modificación del producto.
- Uso o instalación del cliente o terceros en ambientes inadecuados como “muros defectuoso, húmedo, desnivelado, salinos, entre otros”, que puedan afectar la madera o estructura del mueble. Así mismo, cuando se supere la capacidad de la carga expresada en el instructivo de ensamble del mueble.

Director UEN Mejoramiento  
del hogar y Líder Servicio al  
cliente

Elabora

Director UEN Mejoramiento  
del hogar.

Revisa

Director de Calidad y Director  
de Desarrollo de Instalaciones

Aprueba

**Socoda**



m

|

Código: GC-PL-07

Versión: 01

Vigencia: 26/12/2023

- Daño o pérdida como resultado de cualquier accidente, uso inadecuado, abuso, negligencia, limpieza y/o mantenimiento inadecuado del producto, incluyendo daños ocasionados por el uso de limpiadores abrasivos, exposición a la intemperie o contacto directo con agua.
- Daño o pérdida causada por el uso normal, prácticas de limpieza o condiciones del agua, tales como: reducción del brillo, rayado, cambio o pérdida de color en el tiempo, entre otros; así mismo daño causado por golpes. Manchas de oxidación, manchas de agua y poros causados por inadecuada limpieza (revisar manual de limpieza, uso y mantenimiento del acero, que podrá consultar en <https://www.socoda.com.co/> Opción de Legales
- Cuando el producto haya sido modificado o intervenido sin autorización y/o el visto bueno de SOCODA S.A.S por escrito.
- Daños asociados por uso de partes o componentes distintos a los repuestos originales.
- Cuando el producto haya sido usado para fines diferentes al doméstico, como el comercial o industrial.
- Daños causados por invasión de rededores o similares.
- Ajustes en las puertas o cocina en general debido a que estas se pueden desnivelar dependiendo del uso normal de los herrajes.
- El período de garantía ha expirado.

### 3. La instalación:

El servicio de instalación cuenta con una garantía de un **(1)** año correspondiente deterioro o daño ocasionado por el servicio defectuoso, después de finalizada la prestación del servicio de instalación.

Esta garantía, cubre los defectos de calidad derivados del armado y/o instalación del producto, por lo cual, excluye el daño, deterioro, faltante o falla de funcionamiento que provengan del producto; la instalación en ambientes inadecuados como “muros defectuoso, húmedo, desnivelado, salinos, entre otros”, que puedan afectar la madera o estructura del mueble o daños causados por el cliente o terceros.

Director UEN Mejoramiento  
del hogar y Líder Servicio al  
cliente

Director UEN Mejoramiento  
del hogar.

Director de Calidad y Director  
de Desarrollo de Instalaciones

---

Elabora

---

Revisa

---

Aprueba

**Socoda**



m

|

Código: GC-PL-07

Versión: 01

Vigencia: 26/12/2023

Con el fin de analizar la procedencia de la garantía, previamente se realizará una visita por parte del personal técnico para verificar el defecto o falla del servicio realizado. En caso de dar a lugar, se prestará el servicio solamente en el ítem que presente fallas y no del conjunto.

La garantía cubre hasta el monto pagado por el cliente por el producto adquirido más su respectiva instalación. Esta garantía no cubre lucro cesante, ni daño moral, tampoco se extiende a daños, perjuicios y/o pérdidas que superen el monto antes indicado.

Si el cliente decide pactar alguna negociación directa con el instalador, SOCODA S.A.S no se hará responsable por los daños o perjuicios que se pueden ocasionar, producto de esa negociación.

Socoda S.A.S se reserva el derecho de modificar, sin previo aviso, las especificaciones del producto contenidas en el manual del mismo.

Si requiere ayuda con la instalación del producto, comuníquese con nuestras líneas de atención en Colombia para programar la visita, este servicio tiene un costo adicional, el cual debe ser cancelado para la asignación del técnico, las tarifas son establecidas por SOCODA S.A.S y serán comunicadas a usted cuando solicite el servicio.

Comuníquese con nuestra línea gratuita de atención al cliente en Colombia al 018000 41 06 00, PBX Medellín: (604) 4481144 opción 2, PBX Bogotá: (601) 8418477 opción 2, Línea de atención (WhatsApp): 317 213 1579, correo electrónico: [servicio@socoda.com.co](mailto:servicio@socoda.com.co). Horario de Servicio al cliente: lunes a viernes de 7:30 am a 5:30 pm y sábados de 8:00 am a 1:00 pm. Para prestarle un mejor servicio, conserve su factura de compra.

Director UEN Mejoramiento  
del hogar y Líder Servicio al  
cliente

Elabora

Director UEN Mejoramiento  
del hogar.

Revisa

Director de Calidad y Director  
de Desarrollo de Instalaciones

Aprueba

**Socoda**



m

|

Código: GC-PL-07

Versión: 01

Vigencia: 26/12/2023

## 4. Instrucciones de Mantenimiento y Uso:

### 4.1 Recomendaciones de limpieza general del acero inoxidable:

- En el mantenimiento de productos fabricados en acero inoxidable, siempre pruebe el método de limpieza suave, sea paciente y repita la operación un número razonable de veces antes de recurrir a métodos más severos de limpieza.
- El acero inoxidable es un material de fácil conservación con una limpieza adecuada y rutinaria, manteniendo sus características originales inalteradas, preservando su resistencia a la corrosión, apariencia física e higiene.
- El acero requiere limpieza periódica, como cualquier otro material cuando está en servicio. Las marcas de los dedos, el humo del tabaco, alimentos caídos y evaporados sobre el acero, entre otros, afectan la apariencia original y atractiva del acero inoxidable.
- Los métodos de limpieza y la frecuencia varían con la aplicación, una de las grandes ventajas del acero inoxidable es la facilidad de mantener su apariencia original en muchos casos sólo con un lavado periódico con agua, para restaurar su brillo.

**De acuerdo a la severidad o tipo de contaminación a la que esté expuesto el acero inoxidable es diferente la forma y con qué productos limpiarlo:**

- **Limpieza Rutinaria:** Los mejores productos para conservar el acero inoxidable son el agua y el jabón (detergentes líquidos y en polvo que no contengan cloro) diluidos en agua aplicados con una esponja o un paño no abrasivo. El secado es muy importante para evitar la aparición de manchas en la superficie del producto.
- **Limpieza de manchas leves:** Cuando la limpieza de rutina no es suficiente, prepare una mezcla de alcohol y bicarbonato de sodio (formar una masa) o disolvente orgánico (thinner) aplicarlo con un paño o un cepillo de cerdas de nylon en el mismo sentido del acabado del acero, luego enjuague con abundante agua y seque completamente.

Director UEN Mejoramiento  
del hogar y Líder Servicio al  
cliente

Director UEN Mejoramiento  
del hogar.

Director de Calidad y Director  
de Desarrollo de Instalaciones

Elabora

Revisa

Aprueba

**Socoda**



m

|

Código: GC-PL-07

Versión: 01

Vigencia: 26/12/2023

- **Manchas intensas:** Si con los procedimientos anteriores no es suficiente para remover la contaminación del acero, recurra a productos más agresivos como removedores a base de soda cáustica de uso doméstico o elementos abrasivos, tenga en cuenta las mismas precauciones de los procedimientos de limpieza anteriores para no causarle daño más grave al acero inoxidable. En los casos en que el acero ha entrado en contacto con otro metal y este lo ha oxidado es recomendable hacer un lavado del acero con ácido nítrico para restablecer la capa de óxido de cromo (película pasiva) que le da la protección original al acero.
- **Manchas de alimentos o residuos endurecidos:** Lavar con agua caliente las manchas dejadas por los alimentos, antes de su endurecimiento. Si los residuos ya están endurecidos usar agua y jabón o detergentes no clorados sirviéndose eventualmente de una espátula de madera. Enjuagar y secar muy bien.  
**Rayaduras en la superficie:** Si se provocan rayaduras en la superficie es necesario quitarlas usando esponjas abrasivas de material sintético fibroso, fregando en el sentido del satinado. Enjuagar y secar bien.
- Nunca usar en la limpieza del acero inoxidable, productos clorados, por ejemplo hipoclorito de sodio, ácido clorhídrico u otras soluciones similares. Estos productos atacan en poco tiempo el acero inoxidable dando origen a fenómenos de corrosión irreversibles.
- No usar nunca para la limpieza del acero esponjas de hierro o dejarla apoyada sobre las superficies porque depósitos de hierro muy pequeños podrían quedarse sobre la superficie, contaminarlas y llevar consecuentemente a la formación de óxido. Se puede usar eventualmente esponjas de acero inoxidable blanda o abrasivos de material sintético fibroso, siempre fregando en el sentido del satinado o lijado.
- Evitar el contacto continuo o salpicado de material a base de hierro para no provocar comienzos de corrosión por contaminación.
- Evitar que soluciones salinas se evaporen o se queden por secar sobre la superficie de acero inoxidable.
- No usar nunca cloruro de sodio (sal gruesa para la cocina) que, depositándose y siendo demasiado pesada, no tendría la posibilidad de disolverse completamente. Esta sal no disuelta en largo tiempo puede originar en los puntos de contacto fenómenos de corrosión.

Director UEN Mejoramiento  
del hogar y Líder Servicio al  
cliente

Elabora

Director UEN Mejoramiento  
del hogar.

Revisa

Director de Calidad y Director  
de Desarrollo de Instalaciones

Aprueba

**Socoda**



m

|

Código: GC-PL-07

Versión: 01

Vigencia: 26/12/2023

## Sustancias que no se deben utilizar:

Ácido muriático, ácido sulfúrico, yodo, derivados del cloro, solución para el revelado de rayos X, esponjillas que rayan o sueltan partículas metálicas oxidables, no limpie con los mismos elementos (pañó, esponjas, etc..) con los que haya limpiado materiales ferrosos.

### 4.2 Recomendaciones de limpieza general de la madera:

- Para el mantenimiento de los productos fabricados en madera, utilice un método de limpieza suave a través de paños ligeramente húmedos para remover el polvo y secar inmediatamente; nunca use manguera, exposición directa con el agua o paños demasiado húmedos.
- Termine la limpieza pasando un paño seco sobre los productos para no dejar manchas y evitar deterioro.
- Para retirar alguna suciedad en el mueble utilice un paño húmedo con jabón suave diluido en agua, una vez aplicado, pase un paño seco.
- Para el cuidado de sus muebles en melamina, utilice cada cierto tiempo un paño seco para que las resinas puedan recuperar el brillo inicial.
- Evite la exposición directa a los rayos del sol y ambientes muy húmedos, esto podría provocar que la madera se dilate (hinche). Si por alguna razón el mueble entra en contacto con mucha agua, séquela inmediatamente.
- Para mantener el brillo de la melamina o para limpiar la superficie, utilice en pequeñas cantidades líquido limpia vidrios, con los paños indicados y sin humedecerlos en exceso.
- Evite que el material tenga contacto con objetos cortantes pues estos pueden afectar la superficie del mueble.
- No utilice disolventes.
- Para las puertas en vidrio, Utilice limpia vidrios, retire el polvo con paños secos de algodón, asegúrese que estos no contengan arena u otros residuos que puedan rayar el material.
- Limpie con paños suaves y limpios, que no contengan residuos de arena o polvo pues estos pueden rayar la superficie.

Director UEN Mejoramiento  
del hogar y Líder Servicio al  
cliente

Elabora

Director UEN Mejoramiento  
del hogar.

Revisa

Director de Calidad y Director  
de Desarrollo de Instalaciones

Aprueba

**Socoda**





- Para un adecuado mantenimiento de herrajes como bisagras, rieles, patas y manijas, evite que estos estén en contacto directo con productos que contengan hipoclorito, incluso si estos se encuentran envasados correctamente, ya que los vapores pueden oxidarlos. No retire la grasa de los rieles, ya que esta es la que facilita su correcto deslizamiento, protéjalos del polvo para evitar que se frenen.
- Aunque los muebles son sujetos a los muros o paredes, evite que los niños jueguen encima de estos, no deje que se suban en los muebles superiores o torres, pues estos podrían desprenderse ocasionando un grave accidente.
- No exceda el peso recomendado para cada mueble, equilibre las cargas pues esto puede provocar accidentes.
- Tenga en cuenta que las manijas son propensas al rayado tenga cuidado con los anillos o el contacto de estas con otros elementos metálicos que pueden deteriorarlas con mayor facilidad.
- Los recubrimientos perimetrales en PVC no deben estar expuestos a humedad o calor, debido a que pueden generar un levantamiento y quedar al descubierto el tablero.
- Evite el contacto de las patas y zócalos en acero con productos que contengan cloro y/o sustancias corrosivas que puedan oxidarlos.

## 5. Control de Cambios

Versión No.	Fecha aprobación	Descripción de cambios	Elaborado por	Revisado por	Aprobado por
01	26/12/2023	Creación del documento	Líder Servicio al Cliente	Director UEN Mejoramiento del hogar.	Director de Calidad y Director de Desarrollo de Producto

Director UEN Mejoramiento del hogar y Líder Servicio al cliente

Elabora

Director UEN Mejoramiento del hogar.

Revisa

Director de Calidad y Director de Desarrollo de Instalaciones

Aprueba