

NUESTRO COMPROMISO

En Pinturas ORMAN concebimos la calidad como el resultado de una cultura de trabajo basada en la disciplina técnica, la mejora continua y el compromiso con nuestros clientes. Cada producto que lleva nuestra marca representa el esfuerzo coordinado de procesos de formulación, selección de materias primas, manufactura, control de calidad y seguimiento técnico, cuyo propósito es ofrecer soluciones confiables y consistentes. La presente garantía constituye una manifestación formal de ese compromiso y reafirma nuestra intención de construir relaciones comerciales duraderas sustentadas en la confianza, la transparencia y el desempeño comprobable de nuestros productos.

OBJETIVO

Establecer los lineamientos generales mediante los cuales Pinturas ORMAN respalda la calidad de sus pinturas, selladores e impermeabilizantes, definiendo el alcance de la garantía, las responsabilidades de ambas partes y el procedimiento de atención técnica ante cualquier eventualidad atribuible al producto.

NUESTRO COMPROMISO

Aplica para todas las líneas ORMAN adquiridas por canales autorizados. La garantía inicia con la factura o remisión y únicamente será válida cuando el almacenamiento, preparación de superficie, aplicación y mantenimiento se realicen conforme a la Ficha Técnica vigente.

Vigencias

Pinturas: 12 meses.

Impermeabilizantes: 12 meses.

Selladores: 6 meses.

PRODUCTOS AMPARADOS

Cada lote es sometido a controles de calidad que verifican propiedades físicas y de desempeño. Asimismo, los registros de producción y trazabilidad permiten identificar materias primas, condiciones de fabricación y resultados de inspección, fortaleciendo la confiabilidad del producto suministrado.

COBERTURA

Se respaldan defectos de fabricación que afecten el desempeño esperado del producto, incluyendo adherencia, uniformidad, elasticidad, impermeabilidad o integridad de la película, siempre que el origen sea atribuible exclusivamente al proceso de fabricación y no a factores externos.

ASISTENCIA TÉCNICA

En Pinturas ORMAN entendemos que el desempeño de una pintura, un sellador o un impermeabilizante depende tanto de la calidad del producto como de su correcta especificación, preparación de la superficie y aplicación.

Por ello, ponemos a disposición de nuestros clientes el respaldo de nuestro equipo técnico para brindar asesoría antes, durante y después de la aplicación de nuestros productos, atendiendo consultas relacionadas con especificaciones, compatibilidad entre sistemas, métodos de aplicación, preparación de superficies, rendimiento y diagnóstico de posibles incidencias.

Cuando se presente una solicitud de garantía, ORMAN podrá realizar una evaluación técnica del caso, la cual podrá incluir inspección visual, revisión de las condiciones de aplicación, verificación del lote de fabricación y, cuando sea necesario, análisis complementarios que permitan determinar objetivamente el origen de la incidencia.

Nuestro compromiso es proporcionar una atención técnica oportuna, transparente y fundamentada, orientada a ofrecer la solución más adecuada y fortalecer la confianza de nuestros clientes en cada proyecto.

CONDICIONES

El cliente deberá respetar las recomendaciones técnicas, utilizar herramientas apropiadas, mantener evidencia del lote y permitir la evaluación técnica cuando sea requerida.

EXCLUSIONES

No cubre errores de aplicación, superficies deficientes, humedad, movimientos estructurales, agentes químicos, mezclas no autorizadas, almacenamiento incorrecto, fenómenos naturales extraordinarios, desgaste normal ni daños indirectos.

PROCEDIMIENTO PARA SOLICITUD DE GARANTÍA

La reclamación deberá acompañarse de factura, lote, evidencia fotográfica y descripción del caso. ORMAN podrá realizar inspección en sitio y pruebas complementarias. Cuando se confirme un defecto de fabricación, la empresa repondrá el material equivalente sin costo para el cliente. La reposición del producto constituye el alcance máximo de esta garantía.

Entendemos que una garantía adquiere verdadero valor cuando está respaldada por personas, conocimiento técnico y capacidad de respuesta. Por ello, cada reclamación representa una oportunidad para fortalecer la confianza depositada en nuestra organización y demostrar con hechos el compromiso que distingue a Pinturas ORMAN.

DISPOSICIONES FINALES

La presente garantía refleja el compromiso permanente de Pinturas ORMAN con la excelencia operativa, la innovación, la mejora continua y la satisfacción de sus clientes. Nuestro propósito es consolidarnos como un aliado estratégico capaz de ofrecer soluciones confiables, atención técnica especializada y productos que respondan consistentemente a las necesidades del mercado.

Juan Manuel Barrera Tenreiro
Dirección General - Pinturas Orman