

¡Gracias por su compra!

Usted ha adquirido un producto de SOCODA S.A.S., fabricado bajo altos estándares de calidad.

En SOCODA S.A.S. garantizamos que nuestros productos están libres de defectos de materiales y de fabricación, siempre que sean utilizados, instalados y mantenidos de manera adecuada desde la fecha de compra.

Esta garantía aplica exclusivamente a los productos que presenten fallas de calidad o defectos de funcionamiento, de acuerdo con lo previsto en la Ley 1480 de 2011 – Estatuto del Consumidor, normativa que ampara los derechos de los compradores en Colombia.

COCINAS ESPECIALES DE USO DOMÉSTICO

- Cocinas integrales y muebles complementarios en tablero aglomerado Estándar, InnoVARTE y Modulares. (referencias asociadas: Luxemburgo -Mediterráneo- Barcelona)**

Descripción	Tiempo de garantía
Componentes de madera	3 años
Accesorios ^{1,2}	1 año
Luces, Vidrios, Lámparas ³	30 días
Servicio de instalación SOCODA	1 año

¹ Estructuras en aluminio, locero, vacero, canasteras, cubertero, basureras, manijas, brazos anaquel, patas, rieles, bisagras, canto o recubrimiento perimetral de los componentes de madera.

² Rieles y bisagras marca Hettich o similar la garantía es de un (1) año.

³ El periodo de garantía aplica exclusivamente por defectos de fabricación, pues son partes de desgaste; por lo anterior, es claro que no cuentan con garantía en el uso, manipulación y durante la limpieza.

De forma general, la obligación de SOCODA S.A.S. será la reparación del producto. Sin embargo, cuando aplique legalmente la reposición o devolución del dinero, se actuará conforme la elección del consumidor y la Ley. La reparación procederá siempre y cuando se pueda comprobar al ser examinada por técnicos especializados al servicio de SOCODA S.A.S., que presenta problemas de calidad o fabricación dentro del uso, funcionamiento normal, para el uso que fue diseñada que es hogar 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.

** Sujeto a revisión técnica por parte de Socoda*

Las piezas, componentes y/o productos reemplazados son propiedad de Socoda S.A.S. En caso de que un producto se encuentre descontinuado 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, acorde a la normatividad vigente.

1. Que aspectos cubrimos dentro de la garantía:

Funcionamiento:

Se garantiza que el producto funcionará correctamente bajo condiciones normales de uso. Cualquier falla en el mecanismo, sistemas de ensamble o funcionalidad principal será reparada o reemplazada sin costo adicional.

Calidad:

El producto está fabricado con materiales de alta calidad. Se cubren defectos de fabricación, ensamblaje o materiales que afecten su desempeño o durabilidad.

ELABORA	REVISA	APRUEBA
Líder de Servicio y Experiencia al cliente	Director de Calidad y Director de Diseño y Desarrollo de Producto	Gerente Gestión Humana (Abogado) Analista Jurídico

Idoneidad:

El producto ha sido diseñado para cumplir con el propósito para el cual fue fabricado. Si el producto no cumple con su función prevista debido a defectos de diseño o fabricación, se aplicará la garantía.

Seguridad:

Se garantiza que el producto cumple con las normas de seguridad aplicables. Cualquier defecto que represente un riesgo para el usuario será atendido en el menor tiempo posible.

2. 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.
- 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. Lo anterior no aplica para defectos ocultos o no detectables razonablemente en una inspección visual previa.

ELABORA	REVISA	APRUEBA
Líder de Servicio y Experiencia al cliente	Director de Calidad y Director de Diseño y Desarrollo de Producto	Gerente Gestión Humana (Abogado) Analista Jurídico

- 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, a garantía se mantiene, pero Socoda S.A.S. no responde por daños derivados de desinstalación, traslado o reinstalación realizados por terceros o por el consumidor. Si Socoda S.A.S. realiza la desinstalación, traslado y/o reinstalación, aplicará garantía del servicio prestado.
- Ningún empleado de Socoda S.A.S o representante comercial está autorizado a ofrecer garantías diferentes o adicionales a las expresadas en este documento.

3. Como hacer efectiva la garantía:

Para que la garantía mencionada en el presente documento sea válida, es necesario demostrar que el producto fue suministrado por SOCODA S.A.S. Para obtener el servicio comuníquese a:

Medellín: (604) 448 11 44 opción 2.

Resto del país: 01 8000 41 0600

Línea De WhatsApp para Radicación de PQRS – (+57)317-2131579.

Correo Electronico PQRS servicio@socoda.com.co

Horario de Servicio al cliente SOCODA: lunes a sábado de 7:30 am a 6:00 pm.

Para prestarle un servicio más efectivo e identificar más fácil su compra y tiempos, conserve su factura de compra y tenga a la mano la siguiente información ubicada en cada producto:

ELABORA

Líder de Servicio y Experiencia
al cliente

REVISA

Director de Calidad y Director
de Diseño y Desarrollo de
Producto

APRUEBA

Gerente Gestión Humana
(Abogado)
Analista Jurídico

ETIQUETADO Y TRAZABILIDAD



Información contenida en etiqueta del Producto

Orden de Trabajo

Fecha de fabricación

Referencia

En caso de que no la tenga o no la recuerde, Socoda prestará el servicio sin ningún inconveniente de acuerdo con el artículo 27 de la ley 1480.

4. Causales de exoneración de responsabilidad por parte de Socoda S.A.S:

- Cuando se presente daño o pérdida ocurrida en ocasión a fuerza mayor y/o caso fortuito, 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

ELABORA

Líder de Servicio y Experiencia
al cliente

REVISA

Director de Calidad y Director
de Diseño y Desarrollo de
Producto

APRUEBA

Gerente Gestión Humana
(Abogado)
Analista Jurídico

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 de este.
- 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 ensamblaje del mueble.
- 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 desniveler dependiendo del uso normal de los herrajes.
- El período de garantía ha expirado.

ELABORA	REVISA	APRUEBA
Líder de Servicio y Experiencia al cliente	Director de Calidad y Director de Diseño y Desarrollo de Producto	Gerente Gestión Humana (Abogado) Analista Jurídico

Declaración del tiempo de suministro de repuestos:

Socoda S.A.S se compromete a mantener en inventario los repuestos y accesorios necesarios por 5 años después de la fecha de fabricación del último producto facturado de dicha referencia (aplica para los mesones y cubiertas con sistema de cocción).

5. La instalación:

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 asignación del técnico, las tarifas son establecidas por SOCODA S.A.S serán comunicadas a usted cuando se realice el servicio.

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.

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 occasionar, producto

ELABORA

Líder de Servicio y Experiencia
al cliente

REVISA

Director de Calidad y Director
de Diseño y Desarrollo de
Producto

APRUEBA

Gerente Gestión Humana
(Abogado)
Analista Jurídico

de esa negociación.

Código: GV-PL-07
Versión: 04
Vigencia: 30/12/2025

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

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.

Línea de atención (WhatsApp): 317 213 1579

Correo electrónico: servicio@socoda.com.co.

Horario de Servicio al cliente: lunes a sábado de 7:30 am a 6:00 pm.

6. Instrucciones de Mantenimiento y Uso:

6.1 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

ELABORA	REVISA	APRUEBA
Líder de Servicio y Experiencia al cliente	Director de Calidad y Director de Diseño y Desarrollo de Producto	Gerente Gestión Humana (Abogado) Analista Jurídico

apariencia original en

muchos casos sólo con un lavado periódico con agua, para restaurar su brillo.

De acuerdo con 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.
- **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,

ELABORA

Líder de Servicio y Experiencia
al cliente

REVISA

Director de Calidad y Director
de Diseño y Desarrollo de
Producto

APRUEBA

Gerente Gestión Humana
(Abogado)
Analista Jurídico

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.

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.

6.2 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.

ELABORA

Líder de Servicio y Experiencia
al cliente

REVISA

Director de Calidad y Director
de Diseño y Desarrollo de
Producto

APRUEBA

Gerente Gestión Humana
(Abogado)
Analista Jurídico

Política Garantía Línea Hogar Productos Socoda

Código: GV-PL-07
Versión: 04
Vigencia: 30/12/2025

- 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.
- 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 sujetados 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

ELABORA

Líder de Servicio y Experiencia
al cliente

REVISA

Director de Calidad y Director
de Diseño y Desarrollo de
Producto

APRUEBA

Gerente Gestión Humana
(Abogado)
Analista Jurídico

Política Garantía Línea Hogar Productos Socoda

Código: GV-PL-07
Versión: 04
Vigencia: 30/12/2025

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.

MESONES Y LAVAPLATOS

Descripción	Tiempo de garantía (años)
Componentes de acero inoxidable	3
Accesorios ¹	1
Parte o componentes sistema a gas ²	1
Servicio de instalación SOCODA	1

¹ Canastillas, desagües, sifones.

² Parrillas, difusor, copa, inyector, tapa loceada.

Nota: Esta línea de producto comparte las recomendaciones y condiciones anteriormente mencionadas, determinadas por SOCODA, acorde a los lineamientos de la Ley 1480 o sus disposiciones vigentes de la legislación Colombiana.

LÍNEA INSTITUCIONAL

Descripción	Tiempo de garantía (años)
Componentes y/o productos de acero inoxidable	3
Dispensadores de Toallas, Jabón, Papel higiénico y secador de Mano	1

ELABORA

Líder de Servicio y Experiencia al cliente

REVISA

Director de Calidad y Director de Diseño y Desarrollo de Producto

APRUEBA

Gerente Gestión Humana (Abogado)
Analista Jurídico

Política Garantía Línea Hogar Productos Socoda

Código: GV-PL-07
Versión: 04
Vigencia: 30/12/2025

Divisiones sanitarias fabricadas en Solido Fenólico (Divisiones sanitarias del tipo Cromatic)	1
Herraje y accesorios ¹	1
Accesorios ²	1
Servicio de instalación SOCODA	1

¹ Bisagras, patas niveladoras, tubos ornamentales, percheros, cerrojos, cierre banderilla.

² Válvulas de suministro y accionamiento hidráulicos, canastillas, desagües, sifones.

Alcance de la garantía:

Socoda S.A.S con ocasión de la garantía realizará la reparación, cambio o ajuste al producto o partes que resulten defectuosas con un uso normal y adecuado, siempre que dicho Producto haya sido instalado, utilizado y mantenido de acuerdo con las instrucciones expresadas en el manual de los productos. Socoda S.A.S se reserva el derecho de hacer tantas inspecciones como sean necesarias para determinar la causa del defecto. Socoda S.A.S no cobrará por la mano de obra o partes relacionadas con las reparaciones o cambios si procede la garantía. Socoda S.A.S asumirá los costos de transporte o desplazamiento cuando, por la naturaleza del producto o su instalación, sea necesario para la efectividad de la garantía, conforme Ley 1480 y reglamentación aplicable; en caso contrario, se informará previamente el procedimiento y costos, si los hubiere, cuando se trate de servicios adicionales no relacionados con el defecto”.

Causales de exoneración de responsabilidad por parte de Socoda S.A.S:

- Daño o pérdida ocurrida en desastres naturales, tales como sismo, terremoto, inundación, relámpago y/o tormenta eléctrica.
- Daño o pérdida como resultado de incendio, Actos al Intencionados de Terceros (AMIT), Huelga Motín Asonada y Conmoción Civil (HMACC), terrorismo, sustracción de establecimientos y/o sustracción con violencia.
- Daño o pérdida como resultado de cualquier accidente, uso inadecuado,

ELABORA	REVISA	APRUEBA
Líder de Servicio y Experiencia al cliente	Director de Calidad y Director de Diseño y Desarrollo de Producto	Gerente Gestión Humana (Abogado) Analista Jurídico

Política Garantía Línea Hogar Productos Socoda

Código: GV-PL-07
Versión: 04
Vigencia: 30/12/2025

abuso, negligencia, limpieza o mantenimiento inadecuado del Producto.

- Daño o pérdida causada por los sedimentos o el material extraño contenido en un sistema de agua.
- Daño o pérdida causada por una mala instalación o por la instalación del Producto en un ambiente inadecuado y/o salino, o una remoción, reparación o modificación inadecuada del Producto.
- Daño o pérdida causada por sobrecargas eléctricas o rayos u otros actos que no sea responsabilidad de SOCODA S.A.S o que el Producto no esté especificado para tolerar.
- Daño o pérdida causada por el uso normal, tal como reducción del brillo, rayado o pérdida de color en el tiempo debido al uso, prácticas de limpieza o condiciones del agua como el agua Marina y/o uso de componentes corrosivos.
- Daños en la reparación y/o cambio de producto cuando este ha sido manipulado por personal no autorizado por Socoda S.A.S.
- Daño por corrosión en el incorrecto almacenamiento dentro de muebles fabricados en acero inoxidables por sustancias químicas en recipientes que dejan salir emisiones de vapores corrosivos. Se recomienda guardar los recipientes dentro de contenedores plásticos y herméticos para aislarlos de las superficies de acero inoxidable.
- Daño por corrosión causada por alimentos que en su composición contengan sal y uno o varios de estos ácidos: acético, mágico, tartárico y láctico.
- Daño por corrosión en el contacto prolongado de la superficie con otros metales, se debe evitar el contacto con
- las superficies de acero inoxidable con elementos metálicos como el acero al carbón, acero aleado y fundición
- de hierro.
- La garantía no cubre ajustes en las puertas, es normal que éstas se desniveleen dependiendo del uso normal de los herrajes, para mayor duración de estas evite que se hagan esfuerzos grandes sobre ellas.
- Socoda S.A.S tiene la facultad de decidir si repara o reemplaza las piezas cubiertas bajo la garantía.
- Las reposiciones están sujetas a la disponibilidad de los herrajes, manijas, colores

ELABORA

Líder de Servicio y Experiencia
al cliente

REVISA

Director de Calidad y Director
de Diseño y Desarrollo de
Producto

APRUEBA

Gerente Gestión Humana
(Abogado)
Analista Jurídico

Política Garantía Línea Hogar Productos Socoda

Código: GV-PL-07
Versión: 04
Vigencia: 30/12/2025

en los materiales y otros que pueden ser diferentes a los suministrados en un principio.

CAMPAÑAS MARCA SOCODA

Descripción	Tiempo de garantía (meses)
Partes y/o componentes	12
Filtros, lámparas o luces, vidrios, y soportes vidrios	1
Servicio de instalación SOCODA	12

Instrucciones de Mantenimiento y Uso:

Consulte las recomendaciones de mantenimiento y uso que se encuentran en el Manual de usuario de cada producto, al interior del empaque.

Nota: Esta línea de producto comparte las recomendaciones y condiciones anteriormente mencionadas, determinadas por SOCODA, acorde a los lineamientos de la Ley 1480 o sus disposiciones vigentes de la legislación Colombiana.

ELABORA

Líder de Servicio y Experiencia
al cliente

REVISA

Director de Calidad y Director
de Diseño y Desarrollo de
Producto

APRUEBA

Gerente Gestión Humana
(Abogado)
Analista Jurídico

GRIFERÍA MARCA SOCODA

Descripción	Tiempo de garantía (años)
Pico o cuello y cuerpo	2
Unidades de selle como cartuchos, vástagos, discos cerámicos, empaques y aireadores	1
Servicio de instalación SOCODA	1
Acabado cromado, satinado o níquel	2
Acabado negro matte, cobre o dorado	1

Referencias	Descripción
213758	Grifería Advance MetalCrom F1031
213759	Grifería Advance AceroSatin F1025
213760	Grifería Advance NegraF1027
213761	Grifería Prime NegraSatin F1001
213762	Grifería Prime AceroSatin F1009
213766	Canast Prime + recogedor

Instrucciones de Mantenimiento y Uso:

- *Antes de instalar la grifería recomendamos realizar una limpieza general en la red hidráulica*, así se evitará la formación prematura de sedimentación en componentes que tienen contacto con el agua.
- Cuando realice la instalación de la grifería tenga en cuenta que los acoplos flexibles no deben quedar doblados o presionados de manera que se impida el paso del agua.
- Se recomienda retirar y limpiar los aireadores cada tres meses para evitar posibles

ELABORA

Líder de Servicio y Experiencia
al cliente

REVISÁ

Director de Calidad y Director
de Diseño y Desarrollo de
Producto

APRUEBA

Gerente Gestión Humana
(Abogado)
Analista Jurídico

obstrucciones o disminución del fluido a causa de impurezas generadas por sedimentación del agua y/o tubería.

- Se recomienda realizar mantenimiento y limpieza de las manijas, cuerpo y cuellos máximo cada seis meses.
- Para limpiar la grifería, utilice un paño suave con limpiadores neutros no abrasivos posteriormente seque con un paño limpio y suave.
- No utilice productos químicos abrasivos en la limpieza de la grifería ni sus componentes de conexión.
- Nunca usar en la limpieza productos clorados, por ejemplo, hipoclorito de sodio, ácido clorhídrico u otras soluciones similares, estos productos atacan en poco tiempo el acero inoxidable y otros metales dando origen a fenómenos de corrosión irreversibles.
- No usar nunca para la limpieza esponjas abrasivas, de hierro y otros elementos de acabados abrasivos, dado que pueden afectar los acabados.

PRODUCTOS COMERCIALIZADOS

Socoda S.A.S asumirá responsable y solidariamente el costo de las reparaciones demostrables y el desplazamiento del personal, acorde a lo dispuesto en la normatividad vigente.

Como sugerencia la compañía recomienda que el cliente que adquiera productos comercializados que no son marca socoda, haga el acercamiento al fabricante de ese componente como lo pueden ser, cubiertas, campanas, hornos e incluso griferías, con el fin de que cada aliado que lo suministra, pueda darle la orientación pertinente, es de aclarar que de no sentirse con la posibilidad de hacerlo directamente, Socoda S.A.S, lo acompañara durante el proceso de la reclamación o necesidad que se le presente, todo acorde al marco de la ley 1480.

ELABORA

Líder de Servicio y Experiencia
al cliente

REVISA

Director de Calidad y Director
de Diseño y Desarrollo de
Producto

APRUEBA

Gerente Gestión Humana
(Abogado)
Analista Jurídico

Para lo anterior tenemos destinada nuestra línea gratuita Nacional de servicio y experiencia al cliente.

En Colombia Línea Nacional gratuita 018000 41 06 00

PBX Medellín: (604) 4481144 opción 2.

Línea de atención vía (WhatsApp): (+57) 317 213 1579

Correo electrónico: servicio@socoda.com.co.

Formulario PQRSF página Web: www.socoda.com.co

Horario de Servicio al cliente: lunes a sábado de 7:30 am a 6:00 pm.

Línea atención Panamá: (+507)626-10935

ELABORA

Líder de Servicio y Experiencia
al cliente

REVISA

Director de Calidad y Director
de Diseño y Desarrollo de
Producto

APRUEBA

Gerente Gestión Humana
(Abogado)
Analista Jurídico

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
02	22/07/2025	Se actualizan condiciones de la política y recomendaciones del cuidado general de la madera	Líder de servicio y experiencia al cliente	Director de Calidad y director de Desarrollo de Producto	Director de Calidad y director de Desarrollo de Producto
03	30/10/2025	Se unifica criterios mínimos y se cambio el tiempo de garantía para la madera.	Director de Desarrollo de Producto	Gerente de servicio y experiencia al cliente y Director de Calidad	Gerente de Mercadeo
04	30/12/2025	Se unifican políticas de garantía: Cocinas especiales de Uso doméstico: Cocinas integrales y muebles complementarios	Líder de servicio y experiencia al cliente	Director de Calidad Director de Diseño y Desarrollo de producto	Gerente de Gestión Humana (Abogado) Analista Jurídico

ELABORA

Líder de Servicio y Experiencia
al cliente

REVISÁ

Director de Calidad y Director
de Diseño y Desarrollo de
Producto

APRUEBA

Gerente Gestión Humana
(Abogado)
Analista Jurídico

Política Garantía Línea Hogar Productos Socoda

Código: GV-PL-07
Versión: 04
Vigencia: 30/12/2025

Versión No.	Fecha aprobación	Descripción de cambios	Elaborado por	Revisado por	Aprobado por
		en tablero aglomerado Estándar, InnoVARTE y Modulares. (referencias asociadas: Luxemburgo - Mediterráneo- Barcelona) Mesones y lavaplatos Línea institucional Campanas marca Socoda Grifería marca Socoda Productos comercializados			

COPIA DE IMPRESA

ELABORA

Líder de Servicio y Experiencia al cliente

REVISA

Director de Calidad y Director de Diseño y Desarrollo de Producto

APRUEBA

Gerente Gestión Humana (Abogado)
Analista Jurídico