



## **CERTIFICADO DE GARANTÍA**

**Palapas Sintéticas de México, S.A.P.I. de C.V.**, extiende el presente certificado para garantizar a sus clientes la calidad, durabilidad, funcionalidad, impermeabilidad y los eventuales defectos de fabricación de la hoja de palma sintética que fabrica.

Este certificado de garantía se sujeta a las siguientes declaraciones y cláusulas:

### **DECLARACIONES:**

- 1.- **Palapas Sintéticas de México**, tiene su domicilio en la bodega 28 "B" del Parque Logístico APQ, ubicado en Carretera Cancún-Aeropuerto, Manzana 23, Lote 23 Supermanzana 301 de la ciudad de Cancún, Quintana Roo, México y está constituida como Sociedad Anónima Promotora de Inversión de Capital Variable.
- 2.- La Inscripción en el Registro Federal de Contribuyentes es PSM210127RWA.
- 3.- El correo electrónico de **Palapas Sintéticas de México, S.A.P.I de C.V**, es [direccion@palapassinteticas.com.mx](mailto:direccion@palapassinteticas.com.mx) y su teléfono de contacto es 998 688 6366.
- 4.- **Palapas Sintéticas de México, S.A.P.I de C.V**, tiene como actividad principal la fabricación de hojas sintéticas para palapas, que son elaboradas con Polietilenos vírgenes de Alta Densidad, protectores de rayos solares UV, masterbach concentrado y adecuado para aplicaciones al aire libre a largo plazo y retardantes de fuego, entre otros productos de primerísima calidad.
- 5.- Para garantizar los productos que fabrica, tanto a los clientes nacionales, como de cualquier parte del mundo, Palapas Sintéticas de México, S.A.P.I de C.V, expide la presente garantía para darle legalidad y certidumbre a las obligaciones que contrae y a las declaraciones que manifiesta bajo protesta de decir verdad, la cual se sujeta a las siguientes condiciones y cláusulas:

Parque Logístico APQ, bodega 28 "B"  
Carretera Cancún-Aeropuerto, Manzana 23, Lote 23 Supermanzana 301  
Cancún, Quintana Roo, C.P. 77567  
Teléfono (998) 688 6366

## CLAUSULAS

### **Consentimiento del cliente**

**Primera.** - Por el simple el hecho de adquirir la hoja de palma sintética a que se refiere este certificado de garantía, el comprador acepta los términos y condiciones del mismo.

### **Plazo**

**Segunda.** - La vigencia de la presente garantía es de 20 (Veinte) años calendario, contados a partir de la fecha de compra de la palma sintética, sin perjuicio de que sea instalada o no y se irá disminuyendo en los porcentajes que se señalan en la tabla decreciente que se agrega a esta garantía como Anexo 1.

### **Garantía escrita**

**Tercera.** – Esta garantía es intransferible y está sujeta a las condiciones y términos precisos que contiene, por lo que no podrá reclamarse ninguna condición adicional, promesa o pacto que haya sido ofrecido por agentes de ventas, distribuidores o empleados, salvo que sea avalado y autorizado por escrito firmado por el director general de **Palapas Sintéticas de México, S.A.P.I. de C.V.**

### **Objeto de la garantía**

**Cuarta.** – Garantizar que la palma sintética fabricada por **Palapas Sintéticas de México, S.A.P.I. de C.V.**, está elaborada con los productos de primerísima calidad a que se refiere la declaración 4 de este certificado y por lo tanto avala la calidad, durabilidad, funcionalidad, impermeabilidad y los eventuales defectos de fabricación de la hoja de palma sintética.

Por defectos de fabricación se entiende:

**A).** – Las filtraciones de agua que se produzcan por el agrietamiento, putrefacción, desmoronamiento o deslaminación de la hoja de palma sintética;

**B).** –La Despigmentación o degradación del color original, mayor al 40% de la superficie de la hoja de palma sintética. No se considera despigmentación, degradación o defecto, el envejecimiento natural por el paso del tiempo, debido a la exposición a los rayos del sol, cuando la decoloración o despigmentación sea uniforme y no exceda del 40% por ciento del color original en los primeros 10 años, contados a partir de la compra.

**C).** –Los desgarramiento o rotura de las hojas, cuando se produzcan por la fuerza de vientos no mayores a la categoría 2 (dos) de la escala SAFFIR-SIMPSON, que es el equivalente de hasta 177 kilómetros por hora de velocidad.

En ningún caso es aplicable la garantía cuando se desprenda parcial o totalmente la estructura donde estén colocadas las hojas, independientemente de la velocidad de la fuerza del viento que provoque el desprendimiento, porque si una estructura se desprende por la fuerza de vientos menores a 177 kilómetros por hora, es porque se encuentra indebidamente cimentada o anclada y si se desprende por una fuerza mayor a esos 177 kilómetros, la garantía no ampara ese riesgo.

### **Reclamaciones**

**Quinta.** - Para hacer efectiva la presente garantía se seguirá el siguiente procedimiento:

Cualquier reclamación que surja se hará por escrito directamente a **Palapas Sintéticas de México, S.A.P.I. de C.V.**, enviando un mensaje al correo electrónico [direccion@palapassinteticas.com.mx](mailto:direccion@palapassinteticas.com.mx) agregando los siguientes datos e información:

**A.** - Copia de la factura de compra o del Certificado de garantía expedido por Palapas Sintéticas de México S.A P.I. de C.V., e identificación del comprador o de su representante legal;

**B.** – Nombre de la persona física que hace la reclamación, correo electrónico y número telefónico de contacto;

**C. -** La cantidad de piezas de hoja de palma sintética que estuvieran defectuosas y de las cuales se solicite la aplicación de la garantía;

**D. -** Las evidencias del defecto que se reclame, a través de fotografías, videos y de las muestras físicas correspondientes;

**E). -** Que el reclamo se efectúe dentro de los 30 días siguientes a la aparición del defecto que se pretenda reclamar.

**Sexta. - Palapas Sintéticas de México, S.A.P.I. de C.V.,** se obliga a atender la reclamación, comunicándose con el cliente para recabar la información y evidencias que estime pertinentes y el cliente se obliga a proporcionarle todos los elementos que sean necesarios, para que, en un plazo no mayor a 30 días, se determine la forma en que se resolverá el reclamo, en base a la aplicación de la normatividad de la misma garantía y se lo hará saber al cliente por escrito.

#### **Reclamaciones antes de 10 años**

**Séptima. -** Cuando sea aplicable la garantía durante los primeros diez años, se le reemplazará al cliente el 100% de las hojas dañadas que hubiera reclamado.

#### **Reclamaciones después de 10 años**

**Octava. –** En caso de que la procedencia del reclamo ocurra después de los primeros 10 años, se aplicarán los porcentajes de la tabla decreciente que contiene la presente garantía, conforme a lo que corresponda por los años transcurridos.

En este caso la empresa puede optar por reembolsar al cliente la cantidad que resulte de aplicar el porcentaje de garantía sobre el precio pagado por el producto o hacer la reposición material de los productos reclamados, facturando la reposición al precio que en ese momento tenga el producto y descontándole el porcentaje que resulte por la aplicación de la garantía.

### **Alcance de la garantía**

**Novena.** – Independientemente de la época en que se haga efectiva la garantía y la eventual reposición del producto por haber procedido el reclamo, esta garantía no incluye costos de mano de obra por desmontaje o reinstalación del material que sea motivo de la reclamación, ni el costo del flete, por enviar los productos de reposición. Todos estos gastos corren a cargo del cliente.

Esta garantía no incluye reclamos por instalaciones, tornillería dañada, o estructuras en que se coloque la palma sintética.

### **Causas de invalidez de la garantía**

**Décima.** – La garantía no será válida cuando el daño que presente el producto haya sido causado por alguna de las siguientes causas:

**A).** – Por no haberse instalado las hojas de manera adecuada o que se hayan instalado a menos de 30° de inclinación, conforme al método de instalación aprobado por **Palapas Sintéticas de México, S.A.P.I. de C.V.;**

**B).** – Por haberse instalado las hojas a una distancia mayor de 20 (veinte) centímetros tomados de eje a eje, entre los travesaños horizontales (giles o bolillos);

**C).** – Por utilizar en la instalación de las hojas, **clavos, sujetadores o tornillos que produzcan óxido o sean de características distintas a la tornillería que se menciona en el manual de instalación** elaborado por Palapas Sintéticas de México;

**D).** – Por haber sido reparado el producto;

**E).** - Cuando las hojas hayan sido reinstaladas.

**F).** - Cuando las hojas de palma sintética hayan estado expuestas a los efectos de desastres o fenómenos naturales como incendios, terremotos, rayos, granizadas o fenómenos naturales que no produzcan la fuerza de vientos.

**G).** - Cuando por la fuerza de vientos mayores a 177 kilómetros por hora, que es el equivalente a la categoría 2 (dos) de la escala SAFFIR-SIMPSON, las hojas de palma sintética se hayan desgarrado o roto por los efectos de huracanes, tormentas, vendavales, tornados, ciclones o fenómenos naturales similares.

**H).** - Cuando las hojas de palma sintética se coloquen cerca de hornos, estufas, cocinas, aparatos, cables de energía eléctrica, calderas u otros artefactos que produzcan el calor suficiente para deformar su aspecto;

**I).** - Cuando las hojas de palma sintética hayan sido impactadas o golpeadas por objetos extraños, explosiones de pólvora o gas;

**J).** - Cuando la estructura donde estén colocadas las hojas de palma sintética sufra desfaseamientos, colapsos, voladura, agrietamientos o fallas, incluyendo alguna estructura subyacente que sufra daños, ya sea que se haya provocado por construcciones negligentes o por fenómenos naturales;

**K).** - Cuando las hojas de palma sintética hayan sido dañadas por actos vandálicos, rebeliones, motines o cuando el daño que se reclama haya sido causado intencionalmente o por descuido o negligencia.

**L).** - Por caminar encima de las hojas o colocarles objetos encima, exponiéndolas al paso y peso de objetos o personas;

**M).** - Cuando las hojas de palma sintética presenten daños causados por el contacto con ácidos, solventes, productos químicos o materiales que produzcan la erosión o destrucción de las hojas, o cuando estas sean dañadas por vidrios, navajas, cuchillas o cualquier artefacto, sin perjuicio de que el daño que se reclame haya sido causado por descuido o negligencia, sea o no intencional.

**N).** – En la palma sintética que se adquiera con retardante de fuego no procede la garantía cuando la causa del fuego haya sido provocada intencionalmente o se genere por incendios que hayan tomado fuerza en áreas contiguas.

### **Función del retardante de fuego**

**Décima Primera.** - La función del retardante de fuego consiste en impedir que el fuego se extienda rápidamente, como sucede con la palma natural.

La palma sintética no hace combustión con chispas o residuos de pirotecnia, con brasas del carbón, ni cigarrillos; solo se daña levemente el área donde hubo contacto. Las propiedades mecánicas de la palma sintética impiden que se inicie el fuego por esas causas.

Cuando la palma sintética que se adquiere con retardante de fuego se expone a alguna fuente de calor que tenga la fuerza suficiente para provocar un incendio, el retardante propicia que el proceso de combustión de la flama se reduzca significativamente, impidiendo que el fuego se intensifique, lo que resulta crucial en estos casos para poder evacuar el lugar y tener mayor tiempo para combatir el fuego hasta sofocarlo y controlar el siniestro

Cuando la fuente de calor es intensa, el fuego arrasa con todo lo que se encuentra a su paso, haciendo colapsar hasta al metal y precisamente la función del retardante es disminuir la intensidad del incendio, al consumirse más lentamente la palma sintética.

**Décima Segunda.** - Si del resultado de una sentencia judicial se determinara la invalidez de alguna cláusula o frase que contenga la presente garantía, dicha circunstancia no afectará el resto del documento, ya que esta garantía se sustenta en la buena fe que deben revestir los contratos.

### **Jurisdicción en caso de controversia**

**Décima Tercera.** - Para el caso de controversia con relación al contenido e interpretación de la presente garantía, las partes se someten expresamente a la jurisdicción y competencia de los tribunales competentes de la ciudad de Cancún, Quintana Roo, renunciando expresamente al fuero, que por domicilio presente o futuro pudiera corresponderles.



La presente garantía se expide por la siguiente compra:

Cliente: \_\_\_\_\_

RFC: \_\_\_\_\_

Cantidad comprada: \_\_\_\_\_ mt2 de hoja regular y \_\_\_\_\_ cumbreras

Versión: Palma Sintética con retardante de fuego, modelo \_\_\_\_\_

Fecha de compra: \_\_\_\_\_

**Palapas Sintéticas de México S.A.P.I. de C.V.**



PALAPAS  
SINTÉTICAS  
DE MÉXICO

Parque Logístico APQ, bodega 28 "B"  
Carretera Cancún-Aeropuerto, Manzana 23, Lote 23 Supermanzana 301  
Cancún, Quintana Roo, C.P. 77567  
Teléfono (998) 688 6366

## ANEXO 1 DEL CERTIFICADO DE GARANTÍA

### TABLA DE AJUSTE

Al hacerse valida la garantía, las hojas de palma sintética serán reemplazadas sin costo durante los primeros 10 años o pagando el porcentaje proporcional especificado en la siguiente tabla de ajuste.

El precio de las hojas de reemplazo se tomará de la lista de precios vigentes en la fecha que se reemplacen las hojas.

| TABLA DE AJUSTE DE LOS PORCENTAJES DE LA GARANTIA POR 20 AÑOS |                      |     |                      |
|---------------------------------------------------------------|----------------------|-----|----------------------|
| Año                                                           | Porcentaje aplicable | Año | Porcentaje aplicable |
| 1                                                             | 100%                 | 11  | 50%                  |
| 2                                                             | 100%                 | 12  | 45%                  |
| 3                                                             | 100%                 | 13  | 40%                  |
| 4                                                             | 100%                 | 14  | 35%                  |
| 5                                                             | 100%                 | 15  | 30%                  |
| 6                                                             | 100%                 | 16  | 25%                  |
| 7                                                             | 100%                 | 17  | 20%                  |
| 8                                                             | 100%                 | 18  | 15%                  |
| 9                                                             | 100%                 | 19  | 10%                  |
| 10                                                            | 100%                 | 20  | 5%                   |