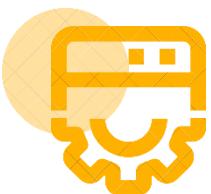






MANUAL DE USUARIO



TE DAMOS LA BIENVENIDA A LA FAMILIA



EL PRIVILEGIO DE ESTAR SEGURO

NUESTRAS LINEAS DE ATENCIÓN:

- Línea Bogotá: **3005970948**
Calle 166 #21-47 Barrio Toberín
- www.foksblindajes.com
- info@foksblindajes.com
- pqrs@foksblindajes.com

ÍNDICE	Pág.	ÍNDICE	Pág.
REGISTRO DE GARANTIA		SEGUNDO REGISTRO CAMBIO DE PROPIETARIO	19
FORMATO DE INSPECCIÓN DE ENTREGA	5	REGISTRO DE SERVICIO DE MANTENIMIENTO	20
CUIDADO DE LOS VIDRIOS BLINDADOS	6	PREVENTIVO	
PROGRAMA DE MANTENIMIENTO	7	CUPONES MANTENIMIENTOS PROGRAMADOS	22
ASPECTOS GENERALES DE LA GARANTÍA	8	ANEXOS	42
ESQUEMA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO	9		
REGISTRO DE PROPIETARIO	16		
PRIMER REGISTRO CAMBIO DE PROPIETARIO	17		
	18		

Exterior	
1	Apariencia carroceria
2	Pintura
3	Funcionamiento partes moviles
4	Luces
5	Elevavidrios
6	Limpiabrisas
7	Alarma
8	Llantas
9	Rines
10	Vidrios
Motor	
11	Líquido refrigerante
12	Aceite de motor
13	Líquido de frenos
14	Agua
15	Sistema eléctrico
16	Fugas

Interior	
Contadores	
Medidores	
Testigos Luminosos	
Apariencia interior	

C	Correcto
R	Reparar
T	Terminado
A	Ajustar
L	Llenar
N/A	No aplica

Adicionales	
Llave del vehiculo	
Llave de aros	
Tarjeta de propiedad	
Manual intercomunicador	
Certificación nivel de blindaje	

Observaciones:

Acepto el vehículo con las características y estado descrito en este documento.

Firma aceptación del cliente

Firma jefe en planta

El mantenimiento y el cuidado de los vidrios blindados es esencial tenga en cuenta las siguientes recomendaciones.

1. Limpiar los vidrios con paños suaves.
2. Lavar solo con alcohol las suciedades difíciles.
3. No aplicar productos que contengan amoniaco, blanqueadores, ni derivados del petróleo, ya que estos pueden causar manchas.
4. No usar productos abrasivos.
5. No lavar con jabones industriales o shampoo de cualquier presentación.
6. Alejar de objetos punzantes, estos causan rayas profundas irreversibles.
7. No dejar el vehículo expuesto a los rayos del sol por tiempo prolongado.
8. Evite el uso de dispositivos de sujeción (ventosas), debido a que la fuerza que estos ejercen puede afectar los vidrios.
9. Cerrar las puertas con cuidado, ya que cuando se ejerce una fuerza mayor a la necesaria los vidrios se pueden romper – se recomienda cerrarlas siempre con los vidrios arriba (puede generar rotura del vidrio exterior por vibración).
10. Se recomienda especialmente a los técnicos e instaladores no aplicar Thinner, Varsol o Gasolina al vidrio.
11. No aplicar ningún tipo de película ni polarizados durante los primeros 90 días.
12. Para la limpieza de los vidrios se recomienda el uso de alcohol.
13. Por su seguridad conduzca siempre con las ventanas cerradas. Acciónelas solo cuando sea necesario para pagar peajes o entrega de algún documento.
14. Evite golpear los vidrios con elementos contundentes.
15. Se recomienda al momento de lavar el vehículo evitar limpiar los vidrios en la parte interna. Puede ocasionar rayas al policarbonato.

El plan de mantenimiento por un (1) año o 10.000 kms, lo que primero ocurra, para los vehículos blindados por **FOKS BLINDAJES LTDA, es como se describe a continuación:**

1. Revisiones del blindaje, incluidos sus accesorios al mes, a los 6 meses y a los 12 meses después de haber sido instalado el blindaje. Durante estas revisiones se verificará:

Estas revisiones se realizarán con cita previa, para lo cual se requiere se informe vía telefónica para coordinar la recepción de los vehículos de lunes a viernes de 8:00 am - 12:00 pm y de 2:00 pm - 5:00 pm

El personal especializado se encargará de orientar al cliente en todo el proceso.

1. Garantías incluidas en el blindaje nuevo

1. Inicio de la garantía

La garantía ofrecida por Foks Blindaje inicia en el momento que se le hace entrega del vehículo a su propietario (teniendo en cuenta día, hora y fecha de entrega)

2. Términos de la garantía

La garantía para los productos nuevos de foks blindajes tiene una cobertura de 1 año, en el mantenimiento técnico del vehículo del producto instalado. Los 3 primeros años tenemos una garantía de cobertura en vidrios (blindaje transparente) por delaminación. Los 10 primeros años tenemos cobertura en el blindaje opaco (resistencia balística) la garantía es transferible a el segundo poseedor del bien, conservando y presentando este manual de garantías, las garantías están sujetas a nuestros términos expresados en dicho manual.

Las garantías solo serán aplicadas por nuestras sedes de planta foks blindajes autorizadas

13 Costos de la garantía para nuestros usuarios

Las aplicaciones de nuestras garantías durante su periodo de tiempo establecido no tendrán costo alguno (hasta el primer año o 20.000 kilómetros) para el propietario del vehículo en los siguientes aspectos: mano de obra, reparaciones y piezas.

14 Garantía Foks

Foks blindajes garantiza a sus clientes que su blindaje ha sido usado correctamente con los mantenimientos programados exigidos y el uso adecuado de su blindaje un pleno cumplimiento en las garantías y piezas de nuestros productos (reparación de partes, reemplazo de partes y mano de obra requerida para dicho cumplimiento de garantía)

Foks blindajes no autoriza la creación de nuevas obligaciones o garantías derivadas de las garantías específicas.

2. Términos componentes específicos (Garantía de su blindaje)

1. Componentes cobertura términos específicos de la cobertura

- Vidrios 3 años no se tendrá en cuenta reclamaciones por mal manejo del blindaje, si se evidencia una mala manipulación en los vidrios, golpes, rallones causados por externalidades , cerrar las puertas del vehículo con los vidrios abajo, elevavidrios, carteras, si se presenta algún tipo de manipulación externo a foks blindajes perderá toda su garantía.

- Blindaje opaco 10 años no se tendrá en cuenta las reclamaciones por mal manejo del blindaje si hay algún tipo de evidencia en manipulación de blindaje opaco interno y externo ; motor, puertas, torpedo, pared de fuego, pisos, parales, techo, costados, chapas, contra chapas, sunroof, caja de fusibles y todos los componentes intervenidos con el blindaje que allá adquirido el beneficiario.

3. Elementos que causan la exoneración de la responsabilidad en la garantía de foks blindajes

En los siguientes aspectos quedara exonerado foks blindajes de todo tipo de responsabilidad en las garantías

1. Caso fortuito o fuerza mayor.

Daños ocasionados por condiciones ambientales, piedras, caídas de árboles o ramas, caídas de sustancias acidas que se encuentren en el aire, rayos, lluvia acida, sal, granizo, rayos, inundaciones y todo tipo de factores naturales.

Daños ocasionados por vandalismo, afectaciones provocadas por choques, y todo tipo de factores externos que afecten el correcto funcionamiento de las piezas

2. Afectaciones por productos ácidos.

Realizar el lavado de los vidrios con sustancias acidas o corrosivas que puedan causar afectación a los mismos, cabe resaltar que la calidad de nuestros vidrios es de la mas alta presente en el mercado y no se afectan con productos comunes en el área automotriz.

3. Maltrato del blindaje por parte del propietario.

1. Situaciones o factores externos a foks blindajes

Manipulaciones externas, alteraciones, modificaciones, manipulaciones indebidas del blindaje o manipulaciones por compañías ajenas a Foks blindajes, reparaciones con materiales ajenos a Foks blindajes, intervenciones que requieran algún desprendimiento de nuestro blindaje, daños causados por baja experticia del conductor "accidente".

Se entiende por materiales externos a Foks: todo material que sea adquirido en compañías no autorizadas por Foks, los cuales no generan ningún tipo de garantía y causan la exoneración de la misma

Observación: Tenga en consideración que con el paso del tiempo y el uso normal del vehículo algunas piezas pueden sufrir desajuste y desgaste generando ruidos considerado normal (estos problemas específicos serán revisados por nuestro personal calificado en sus mantenimientos programados dando un diagnóstico y una solución)

2. Materiales y repuestos no autorizados

La implementación de materiales o repuestos no genuinos externos a Foks blindajes causa la perdida de la garantía en el sistema relacionado y en la mayoría de las ocasiones la garantía total

3. Alteraciones en el kilometraje

Si se llega a presentar algún tipo de alteración en el odómetro (kilometraje) el vehículo no perderá su garantía total, pero si perderá nuestro programa de mantenimientos gratuitos ya que nuestro mantenimiento gratuito está sujeto al kilometraje.

4. Mantenimiento programado

No cumplir con el mantenimiento programado por Foks blindajes podría ocasionar la exoneración total en las garantías (el mantenimiento programado es responsabilidad única y exclusivamente del usuario o propietario). Si el propietario incumple con dos mantenimientos programados gratuitos, perderá este beneficio, y en adelante deberá pagar la revisión y mantenimiento .

4. Delimitaciones y condiciones particulares de la garantía

Por desgaste natural y uso rutinario no están cubiertas por términos de garantías:

- Motor eleva vidrios.
- Empaques de los vidrios.
- Bandas, cadenas eleva vidrios

La mano de obra, repuestos e insumos de los mantenimientos periódicos (exceptuando los mantenimientos gratuitos) debe ser asumida por el propietario del vehículo.

5. Garantía accesorios y repuestos instalados por Foks blindajes

Las garantías de repuestos y accesorios suministrados e instalados por Foks blindajes están sujetas a verificación en las siguientes situaciones

- Daño o avería por golpes o factores externos.
- Actos mal intencionados o externos que afecten el correcto funcionamiento de las piezas.
- El desgaste por el uso normal y cotidiano de las piezas no está cubierto en la garantía.
- El mal uso y trato del usuario no está incluido en nuestra garantía.
- El incumplimiento del mantenimiento programado.

6. Responsabilidad del usuario o propietario

1. Como obtener el servicio de garantía

El propietario tiene la obligación de llevar su vehículo a alguna sede Foks blindajes, agendando una cita con anterioridad. En el momento de solicitar una reparación por garantía, el propietario debe suministrar los síntomas detallados que presenta el vehículo y realizar la respectiva corrección del problema, el propietario o usuario debe disponer de un tiempo aproximado de 3 horas para la revisión y corrección del problema presentado en su blindaje. El vehículo debe ser llevado a las instalaciones FOKS blindajes por el propietario o algún usuario autorizado

De ser identificado un problema o avería por la sintomatología descrita por el usuario o propietario, nuestro personal experto realizará una investigación de la causa del problema, luego se firmara la orden de reparación y nuestro personal experto iniciará la intervención. Cuando la sintomatología descrita no es evidenciada por nuestros expertos se le realizará un respectivo mantenimiento al sector (este no está cubierto por la garantía ya que el problema no fue evidenciado por nuestro personal experto).

6.2 Mantenimiento

Para el correcto funcionamiento de su blindaje, el usuario o propietario tiene la obligación de cumplir con todos los mantenimientos programados por foks blindajes y los cuidados requeridos en el blindaje, evitar una de las revisiones de nuestro mantenimiento programado podría llevar a la perdida de la garantía total o si la garantía que fue afectada por la falta en nuestros mantenimientos programados en alguna pieza, sistema o protección de blindaje. Los mantenimientos gratuitos se realizaran de la siguiente manera (al primer mes, al sexto mes y al cumplir un año) los mantenimientos complementarios se sugieren un mantenimiento anual, este es facturable.

6.3 Información de cambio de propietario

Es responsabilidad del usuario o propietario suministrar cambios

de información de contactos o cambios de propiedad del vehículo informando a nuestro correo info@foksblindajes.com o a nuestra linea de atención al cliente 3005970948.

7. Asistencia

En caso de que tenga algún problema con nuestro blindaje que impida el desplazamiento o buen funcionamiento de su vehículo comunicarse con nuestra sede más cercana, suministrar la siguiente información:

- Marca del vehículo
- Modelo del vehículo
- Placa del vehículo
- Fecha entrega de nuestro blindaje



ASPECTOS GENERALES DE LA GARANTÍA

Todas las sedes foks blindajes tienen personal especializado, herramientas y equipo a tu disposición para resolver todos los inconvenientes relacionados con el blindaje de su vehículo

· Consulte con su sede Foks más cercana. Esta es la manera más rápida de solución a sus problemas, todas las sedes foks blindajes cuentan con el personal especializado para dar soluciones a sus problemas con la responsabilidad y cumplimiento que nos caracteriza.

· Primero se debe comunicar con atención al cliente (post venta) si su problema no fue resuelto o tuvo algún inconveniente comuníquese con el gerente de la sede Foks blindaje con la cual tuvo comunicación, él es el más interesado en que su satisfacción y experiencia con nosotros sea la mejor.

· Para interponer una PQR (peticiones quejas o reclamos) agradecemos la envíe a nuestro correo info@foksblindajes.com y en el transcurso de 15 días hábiles se le dará una respuesta a su reclamación.

8. servicios que aseguran el mejor estado de su blindaje

1. Antes de la entrega

Foks blindaje realizara inspecciones minuciosas a su vehículo para

asegurar una entrega impecable a conformidad del usuario o propietario (pruebas de ruta, inspecciones en la parte estética del vehículo, limpieza y verificación de correcto funcionamiento en todas las partes del blindaje)

2. Mantenimiento programado incluido

Al primer mes, al sexto mes y al año de entregado el vehículo. estos mantenimientos programados no tendrán ningún costo para el usuario o propietario en el transcurso de un año, si al transcurrir un año no se han completado los mantenimientos, pasaran a incluir un costo.

3. Servicios de mantenimientos programados

Nuestro programa de mantenimientos programados ayudara a dar una mayor fiabilidad de su blindaje, una vida útil más amplia y una vida de servicio mayor para su seguridad.

Es un compromiso de usted como cliente llevar a cabo con el programa de mantenimientos programados.

4. Mantenimientos registrados

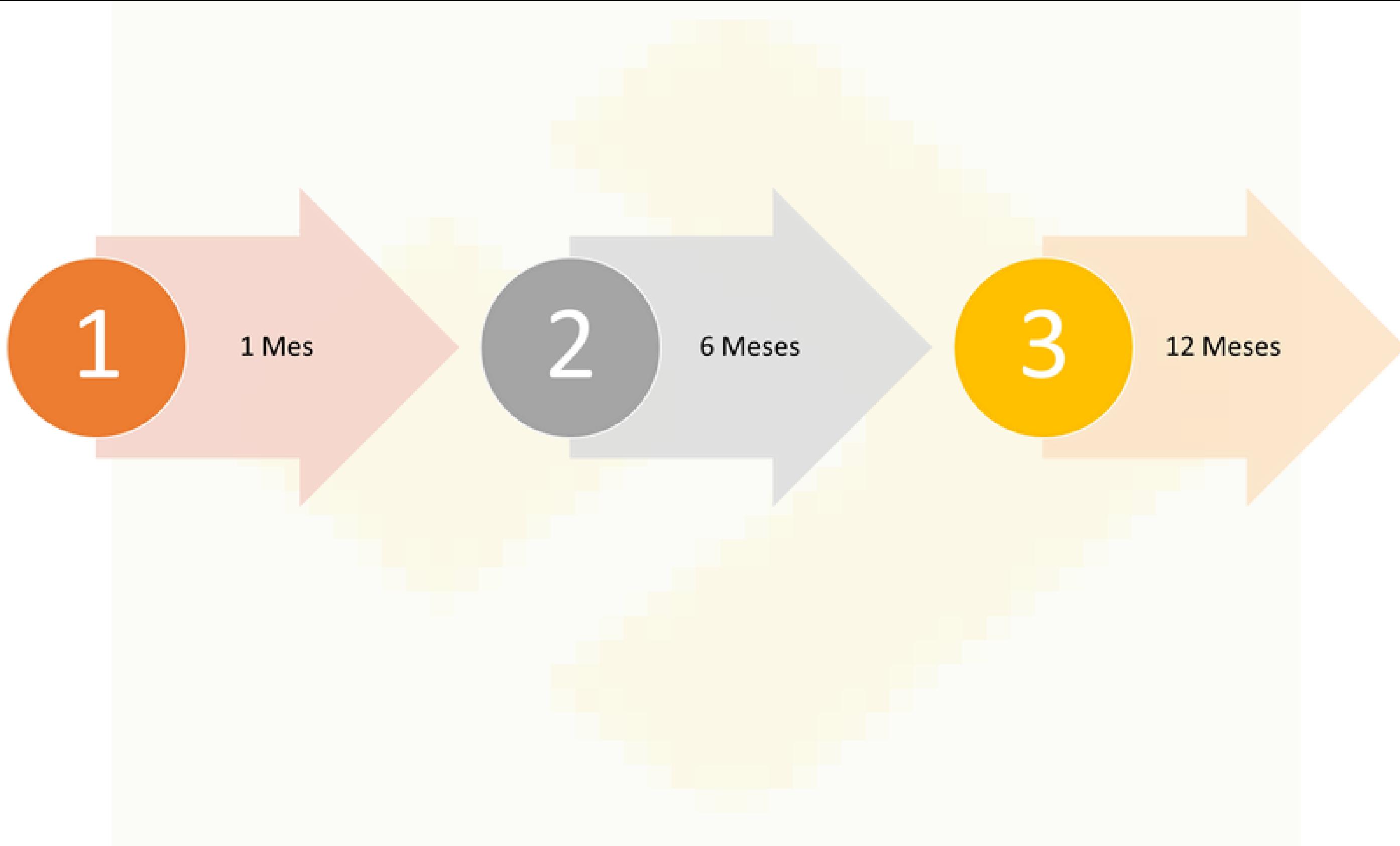
Es responsabilidad del usuario o propietario guardar el esquema de mantenimientos programados, de ser necesario la verificación de los mantenimientos programados para términos de garantías o seguimiento el usuario o propietario debe contar con su debido registro

(Asegúrese que en cada mantenimiento programado el encargado haga el debido diligenciamiento en el cupón de mantenimientos programados)

5. Costo de mantenimiento programado a cargo del usuario o propietario

Todos nuestros blindajes requieren el debido cumplimiento de nuestro mantenimiento programado, después de los 10.000 kilómetros o un año lo que primero ocurra el costo de los mantenimientos deberá ser asumido por el usuario o propietario.

ESQUEMA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO



No cumplir con el esquema de mantenimientos programados podría ocasionar la pérdida de garantía, ya que esto es compromiso del propietario



REGISTRO DE PROPIETARIO

Clase	Marca	Linea	Modelo			
VIN		Nivel blindaje	Placa			
Propietario	No. Identificación					
Cludad	Dirección		Kilometraje			
Departamento	Telefono	Fecha de entrega	Día	Mes	Año	
Sede						
	<hr/> Firma Antiguo Propietario			<hr/> Firma Nuevo Propietario		



REGISTRO DE SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO

Placa del vehiculo		OTB				
Mant. 1.000 Km Fecha Mant.: Sede: OR. No.:	Mant. 5.000 Km Fecha Mant.: Sede: OR. No.:	Mant. 10.000 Km Fecha Mant.: Sede: OR. No.:	Mant. 15.000 Km Fecha Mant.: Sede: OR. No.:	Mant. 20.000 Km Fecha Mant.: Sede: OR. No.:		
Firma Jefe en Planta						
Mant. 25.000 Km Fecha Mant.: Sede: OR. No.:	Mant. 30.000 Km Fecha Mant.: Sede: OR. No.:	Mant. 35.000 Km Fecha Mant.: Sede: OR. No.:	Mant. 40.000 Km Fecha Mant.: Sede: OR. No.:	Mant. 45.000 Km Fecha Mant.: Sede: OR. No.:		
Firma Jefe en Planta						

