



POLITICA DE GARANTÍAS Y DEVOLUCIONES FERTRAC S.A.S

CODIGO:
FECHA:
RESPONSABLE:
VERSIÓN:

POLÍTICA DE GARANTÍA Y DEVOLUCIONES FERTRAC SAS

Estimado Cliente,

FERTRAC SAS es una compañía que se caracteriza por brindar a sus clientes productos originales y/o alternativos de calidad. FERTRAC SAS acompaña el proceso de reclamación de garantía, trámite y revisión técnica de las posibles fallas presentadas, entre tanto el fabricante que corresponda realiza los estudios correspondientes a las presuntas fallas técnicas presentadas. Estas solicitudes se presentan mediante un formato actualizado y aprobado por nuestros proveedores, donde se explica claramente la información requerida para presentar la solicitud y las evidencias necesarias para soportar las presuntas averías presentadas ante el fabricante; todo se verifica según manuales de instalación y procedimientos técnicos. El formato diligenciado y las evidencias fotográficas deben ser enviados al correo garantias@fertrac.com. FERTRAC SAS gestionará el trámite correspondiente con la fábrica que corresponda, la cual realizará la intervención que considere pertinente a la reclamación con el elemento físico y dará dictamen final a FERTRAC SAS, quien informará a su cliente final de manera oportuna.

TÉRMINO DE LA GARANTÍA

Los productos por nosotros distribuidos tienen un término de garantía para piezas mecanizadas de 6 meses y para piezas eléctricas de 1 mes, esto sujeto a procedimiento de correcta instalación, ajustes y calibraciones. Todo producto que presente reclamación pasa a estudio por la fábrica, que realiza estudios de ingeniería, y sobre las fallas se dan respuestas técnicas.

INFORMACIÓN MÍNIMA Y RESPONSABILIDAD

En cumplimiento de la C.N., Ley 1480 de 2011, del Art. 82, 90, 206 del C.G.P., Decreto 2282 de 1989 y demás normas y pronunciamientos jurisprudenciales concordantes y aplicables al caso, FERTRAC SAS suministrará a sus clientes información clara, suficiente, de fácil comprensión, precisa e idónea sobre los productos que se requiera.

Según el objeto social de FERTRAC SAS, son los fabricantes quienes, en últimas, deben responder por los defectos de sus productos y FERTRAC SAS actuará solo como puente entre el cliente y el fabricante.

RESPUESTA DE ACEPTACIÓN O NEGACIÓN DE LA GARANTÍA

FERTRAC SAS dará respuesta de la recepción de la solicitud de garantía, la cual debe ser realizada mediante formato establecido por FERTRAC SAS, y deberá ser diligenciado en su totalidad y enviado por correo electrónico, y enviado en físico a las instalaciones de FERTRAC SAS con el elemento objeto de la reclamación. Cabe resaltar que es determinante para la radicación de la garantía que el formato sea diligenciado en su totalidad, de lo contrario no se procederá al trámite de la garantía.

Una vez recibido, se iniciarán los trámites de reclamación ante las fábricas o proveedores correspondientes. El tiempo de respuesta va acorde con los tiempos establecidos por cada una de las marcas. FERTRAC dará información oportuna del estado del trámite de la garantía. Cabe resaltar que nuestros fabricantes o proveedores son internacionales y pueden demorar la respuesta de acuerdo con sus políticas.

Al dar respuesta nuestros fabricantes o proveedores, el departamento de garantías enviará a ustedes por escrito la decisión del estudio de garantía. Si esta procede según el proveedor, se les enviará reposición del producto o nota crédito; si por el contrario esta es negada, se enviará al cliente la respuesta oficial dada por el proveedor y el estudio de la falla presentada. Dentro de las políticas de nuestros proveedores, queda claro que, si un producto presenta falla y este es abierto para inspección o reparado, de forma automática pierde la garantía que pueda ofrecer el fabricante. Todo producto que presente algún tipo de falla o avería, en ningún caso puede ser abierto o modificado para inspección por un técnico diferente al ingeniero de la marca, salvo previa autorización del fabricante.

Los costos de envío del producto a FERTRAC SAS, para estudio de garantía, pruebas e inspecciones, corren por cuenta de FERTRAC SAS; sin embargo, en cuanto la garantía se considere aceptada o rechazada, el costo de envío deberá ser asumido por el cliente.

DEVOLUCIONES

FERTRAC SAS establece como política para la aceptación de devoluciones, lo siguiente:

1. Toda vez que haya lugar a una devolución, el cliente debe llamar a su asesor comercial para establecer el motivo de la devolución y que este le indique los pasos a seguir, si se acepta o no.
2. Si el producto devuelto es por error en despacho o en el pedido por parte del asesor comercial, el flete del envío será a cargo de FERTRAC SAS.

3. Si se realiza devolución por un producto que se pidió por parte del cliente de forma equivocada y al hablar con el asesor este acepta la devolución, el flete del envío estará a cargo del cliente.
4. Para que una devolución, al llegar a FERTRAC SAS, sea aceptada, debe cumplir con los siguientes requisitos:
 - Ser devuelto el producto en un plazo no mayor a 5 días hábiles después de su despacho (fecha factura de envío).
 - Conservar su empaque original en perfectas condiciones. ○ No tener rayaduras, golpes o fricciones.
 - No se aceptan devoluciones de productos ya instalados o utilizados.
 - Si ya fue instalado, se maneja como garantía. Aquí se requiere de video de evidencia y descripción del procedimiento de instalación que debe ser diligenciado en el formato de garantía.
 - Si el producto fue cancelado de contado, la devolución de dinero tardará de 8 a 15 días calendario después de suministrados los documentos que se solicitan como requisito de la política de manejo de efectivo de FERTRAC, siempre y cuando se cumplan con los requisitos para devolución de mercancía.

SITUACIONES EN LAS CUALES NO APLICA GARANTÍA O DEVOLUCIÓN

- 1) Ningún estudio de garantía se llevará a cabo como inspección y posible respuesta técnica de presunta falla presentada, si el producto ha sido abierto para inspección o reparado. De forma automática pierde la garantía que pueda ofrecer el fabricante, o reparado por terceros.
- 2) Así también los despachos que solicita el cliente, le sean enviados a través de servicio público (Bus, colectivos, flotas etc...), este tipo de despachos se emplea cuando el cliente directamente solicita el despacho de productos por este medio a nivel Nacional, no aplica para la ciudad de Bogotá. Se aclara que por la modalidad del despacho y su envío bajo la absoluta responsabilidad del cliente, este tipo de despachos no van amparados (Hurtos,

daños, faltantes, deterioro, etc...) por un seguro que cubra la mercancía enviada por este medio, ya sea que la mercancía sea para recoger en el recorrido del destino, o reclamarlo en la terminal de transporte correspondiente; para esta situación, Fertrac S.A.S., establece un documento obligatorio de información sobre la mercancía a despachar y carta de autorización que debe diligenciar el cliente quien es el que hace la compra y solicita el despacho de esta manera inusual. Siendo éste, es decir el cliente, el responsable absoluto en todo caso de la mercancía enviada. Se reitera que cada despacho a realizar de esta forma, debe quedar registrado en la factura, y debe contener formato y carta de autorización firmadas por el cliente y Fertrac S.A.S.

3) Así también los despachos Recibidos por transportadoras, van debidamente empacados - embalado y zunchados, los clientes al recibir sus productos, tendrán que revisar en presencia de la transportadora, que reciban el número de cajas registrado en la guía de despacho, que las cajas vayan selladas y con la mercancía de que trata la factura, los zunchos den estar en perfectas condiciones y la cinta de seguridad esté sin fisuras ni alteraciones. En caso que la caja presente averías, los productos deben ser inventariados de forma inmediata en presencia de la transportadora, para que eventualmente se notifique a Fertrac S.A.S., en el momento si se presentan faltantes. Fertrac S.A.S., para garantizar que los despachos lleguen en las mismas condiciones en que salieron de nuestra bodega, implementó el uso de una cinta impresa que llevan las cajas y que garantiza que éstas no sean abiertas en el camino, si la cinta presenta roturas el pedido no puede ser recibido por el cliente. La Leyenda de la cinta es: **Si encuentra roto este sello verifique el contenido en presencia del transportador.**

DEFECTOS DE FABRICACIÓN

FERTRAC SAS siempre lleva a cabo una exhaustiva revisión de las mercancías importadas, por lo cual cuando un producto llega con alguna avería, bien sea de fabricación o causada por transporte internacional o manipulación, inmediatamente es retirada del disponible en inventarios y se presentan las reclamaciones y ajustes correspondientes. La revisión consiste en realizar inspección física por parte del área encargada de la recepción de mercancía verificando que se encuentre apta para la venta; lo que no se retira para la venta entra a proceso de avería.