

CAMBIOS, DEVOLUCIONES Y ATENCIÓN A GARANTÍAS

GRUPO JIMÉNEZ HERNANDEZ & CIA S EN C

1. **OBJETIVO:** Definir, aclarar y publicar los procedimientos relacionados con el servicio al cliente y la gestión de garantías, para que estén al alcance de nuestros clientes.
2. **POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CLIENTE:** Somos una empresa orientada a la satisfacción de nuestros clientes a través de soluciones integrales de comercialización y operación a su medida, nuestro interés es generar ventajas y beneficios con resultados eficientes y eficaces a través de una adecuada combinación de recursos, tecnología avanzada, procesos innovadores, calidez humana, confiabilidad y alto nivel de pertenencia de nuestro equipo de trabajo.
3. **ACLARACIONES:** Señor usuario con el fin de orientar, informar y garantizar un servicio a la medida de sus exigencias como cliente preferencial para nuestra compañía, por favor tenga en cuenta al momento de realizar una compra en nuestros almacenes las siguientes recomendaciones:
 - a. Verifique las recomendaciones de instalación, uso (doméstico o comercial) y mantenimiento indicadas en el manual del producto, ya que puede perder la garantía legal.
 - b. Siempre se debe consultar con el asesor el tiempo general de garantía con el que cuenta el producto y el tiempo adicional que se da para determinados componentes.
 - c. En caso de presentarse algún problema, acérquese directamente al almacén para el registro, seguimiento y control del proceso de garantía, con el fin de que no sufra inconvenientes de retrasos con el fabricante.
 - d. Transporte de la mercancía (hasta dónde tenemos cobertura).
 - e. Solicite la revisión de su producto cuando realicen la entrega del artículo.
 - f. Exija la entrega del documento soporte (factura, recibo de caja).
 - g. Infórmese y pregunte por las promociones y campañas vigentes.
 - h. Asesórese en cuanto a los beneficios de los productos y/o servicios que va a adquirir.
 - i. Indague sobre las condiciones del ejercicio de cartera.
4. **PROCEDIMIENTO PARA CAMBIOS:** Señor usuario al momento de requerir un cambio de su compra por garantía por favor tenga en cuenta los siguientes aspectos, esto con el fin de garantizarle la mejor atención:
 - a. **Condiciones:**
 - i. El producto debe encontrarse en su empaque original.
 - ii. El producto debe contar con todos sus aditamentos y accesorios, y todos aquellos necesarios para el funcionamiento del producto adquirido.
 - iii. La reposición del producto se realiza dentro de los diez (10) días hábiles siguientes al momento en que el consumidor ponga a disposición del productor o expendedor el bien objeto de la solicitud de efectividad de la

garantía legal, para lo cual tendrá un término de quince (15) días hábiles a partir del momento en el que es informado de la decisión.

b. Cambios por inconformidad:

“[...] Artículo 47. Retracto. En todos los contratos para la venta de bienes y prestación de servicios mediante sistemas de financiación otorgada por el productor o proveedor, venta de tiempos compartidos o ventas que utilizan métodos no tradicionales o a distancia, que por su naturaleza no deban consumirse o no hayan comenzado a ejecutarse antes de cinco (5) días, se entenderá pactado el derecho de retracto por parte del consumidor. En el evento en que se haga uso de la facultad de retracto, se resolverá el contrato y se deberá reintegrar el dinero que el consumidor hubiese pagado como precio correspondiente al bien adquirido.

El consumidor deberá devolver el producto al productor o proveedor por los mismos medios y en las mismas condiciones en que lo recibió. Los costos de transporte y los demás que conlleve la devolución del bien serán cubiertos por el consumidor.

El término máximo para ejercer el derecho de retracto será de CINCO (5) días hábiles contados a partir de la entrega del bien o de la celebración del contrato en caso de la prestación de servicios [...]”

c. Cambios por falla en el producto: En caso de que no hayan pasado más de CINCO (5) días hábiles el producto procede para cambio siempre y cuando se encuentre en óptimas condiciones físicas, sin golpes, rayones y en su caja original con todos los accesorios.

Después de los 5 días hábiles de la fecha de compra, se procede con la reparación del producto que es lo que determina la ley, solo se realiza cambio si el producto no es reparable o se presenta falla reiterativa.

Una vez autorizado el cambio se realiza la devolución y se factura de nuevo, exija su nueva factura.

5. POLÍTICA DE GARANTÍAS: Nuestra política de garantías, se encuentra enmarcada por lo establecido en la Ley 1480 del 2011, en la que todos los productos comercializados y distribuidos tienen la garantía y el respaldo no solo de los fabricantes o proveedores sino también de nosotros, ya que nuestro ideal fundamental es la personación del trámite, facilitando el proceso a nuestros clientes, ejecutándonos como facilitadores e intermediarios frente a los fabricantes para lograr un cliente muy satisfecho e incentivar la recompra.

6. PROCEDIMIENTO PARA GARANTÍAS: Señor usuario, por favor seguir los siguientes pasos al momento de requerir la gestión de su garantía:

- a. Usted debe ir al almacén y llevar la factura del artículo (en caso de pérdida puede solicitar una copia en el punto de venta).
- b. El director de la sucursal junto con usted se pone en contacto con la línea de atención del fabricante que corresponda.
- c. En la llamada a la línea de atención le informan si es necesario que lleve el artículo a nuestro almacén o si el técnico representante de la marca fabricante se dirige a su domicilio a prestarle el servicio.
- d. Una vez definido esto, se programa la prestación del servicio en caso de realizarlo en su domicilio, si por el contrario usted debe llevar el artículo hasta nuestra sucursal, el director del almacén se comunicará con usted para informarle cuando el servicio se haya prestado y pueda ir por el artículo nuevamente.
- e. La ley 1480 de 2011, Estatuto del Consumidor establece que el consumidor deberá dejar el producto en el mismo sitio donde se lo entregaron cuando lo compró, y tiene derecho a que se lo devuelvan allí mismo; es decir, que si el consumidor le pagó al almacén el transporte del bien hasta un sitio específico, el mismo almacén deberá encargarse de recoger el bien donde lo entregó, llevarlo a arreglar y devolverlo en el mismo sitio.
 - i. En caso de tener un problema con su garantía o demora en el servicio se puede comunicar a la línea telefónica 315 585 1553
- f. En caso de presentarse inconformidad con una respuesta de garantía puede hacer uso de los siguientes medios para atención de PQR.
 - ii. Línea telefónica: 315 585 1553
 - iii. Correo electrónico: info@crlparts.com.co
- g. Tenga en cuenta:
 - i. Los accesorios no tienen garantía.
 - ii. Conservar el ticket del serial de los productos.
 - iii. No se responde por accesorios faltantes una vez recibido el producto a satisfacción.
 - iv. Debe cumplir con los cuidados, advertencias y uso descritos en el manual de instrucciones.
 - v. El plazo máximo estipulado por la ley para la reparación del bien deberá realizarse dentro de los TREINTA (30) días hábiles siguientes, contados a partir del día siguiente a la entrega del bien para la reparación.

7. EXONERACIÓN DE LA GARANTÍA:

- a. Vencimiento de los términos de su vigencia.
- b. Fuerza mayor o caso fortuito.
- c. El hecho de un tercero que causa el defecto.
- d. Manipulación de personal no autorizado.
- e. El uso indebido del bien por parte del consumidor.
- f. Que el consumidor no atendió las instrucciones de instalación, uso o mantenimiento indicadas en el manual del producto.