

	TÉRMINOS DE GARANTÍA DEL PRODUCTO	Revisión	1
		Fecha	Marzo/2017
		Código	PC-D-03-1

SOLUCIONES PLÁSTICAS INDUSTRIALES S.A. SOLIPLAST S.A., como compañía innovadora en la producción de estibas plásticas/ pallets amigables con el medio ambiente ha establecido los términos a tenerse en cuenta para el otorgamiento de garantía respecto a nuestros productos en caso de daños, defectos o averías.

PROCEDIMIENTO PARA EL OTORGAMIENTO DE LA GARANTÍA.

Para el Otorgamiento de la Garantía se desarrollará el siguiente procedimiento.

SOLICITUD

1. Una vez el cliente ha detectado el daño del producto, este contará con tres (03) días calendario para notificar a SOLIPLAST S.A., tal situación.
2. SOLIPLAST S.A. al recibo de la información enviará al cliente el formato de Solicitud de Otorgamiento de Garantía en un término no mayor a tres (03) días.
3. El cliente contará con tres (03) días calendario, contados a partir de haber recibido el formato de Solicitud de Otorgamiento de Garantía para enviar a SOLIPLAST S.A., fotografías en las cuales se pueda evidenciar el daño, defecto o avería, así como el formato de Solicitud de Otorgamiento de Garantía debidamente diligenciado y firmado por el cliente.

Esta solicitud, no implica el otorgamiento automático de la garantía, a través de esta se dará apertura al proceso de valoración por parte de SOLIPLAST S.A. para verificar la procedencia o no de la solicitud efectuada por el cliente.

VALORACIÓN

Una vez recibida la Solicitud de Otorgamiento de Garantía junto con las fotografías enviadas por el cliente, el Área Técnica procederá a realizar una valoración de la situación, para lo cual se tendrá en cuenta:

1. La vigencia del término de garantía del producto.
2. Valoración técnica de las condiciones que dieron lugar al daño, defecto o avería del producto.

	TÉRMINOS DE GARANTÍA DEL PRODUCTO	Revisión	1
		Fecha	Marzo/2017
		Código	PC-D-03-1

- Emisión de diagnóstico por parte del Área de producción en el cual consten las razones que dieron lugar al defecto, daño o avería del producto, así como de una recomendación frente al otorgamiento o negación de la garantía y si procede la reparación o el remplazo del mismo.

Si de la información suministrada por el cliente, el Área Técnica no puede emitir un diagnóstico definitivo de las razones que dieron lugar al defecto, daño o avería del producto, SOLIPLAST S.A., a su elección determinará si procede a realizar una visita técnica al cliente o le solicitará al mismo el retorno o disposición de las estibas plásticas/pallets a las instalaciones de la compañía. Cuyo resultado dará lugar a la emisión del diagnóstico y recomendación frente al otorgamiento o no de la garantía.

No obstante, en caso de que SOLIPLAST S.A. haya determinado solicitar el retorno de una muestra de la mercancía a las instalaciones de la compañía, el cliente dispondrá de un plazo máximo de treinta (30) días calendario para realizar dicha operación. En el evento en el cual el cliente haya dejado vencer dicho termino se entenderá como desistida su reclamación, y deberá dar inicio nuevamente al procedimiento.

EXCEPCIONES FRENTE AL OTORGAMIENTO DE LA GARANTÍA

La solicitud de otorgamiento de garantía será improcedente cuando se configuren las siguientes condiciones:

- Daños o defectos derivados por el incumplimiento de las recomendaciones de uso del producto otorgadas por SOLIPLAST S.A.
- Uso del producto para fines distintos a los establecidos en la ficha técnica del mismo.
- Defectos o daños derivados de la operación por uso inapropiado con montacargas o estibador, o cualquier otro equipo.
- Defectos o daños por mal uso en racks o estanterías.
- Fracturas o daños derivados de no utilizar el estibador o las uñas del montacargas en una forma adecuada (inadecuado uso de las uñas o uso parcial de las mismas).

	TÉRMINOS DE GARANTÍA DEL PRODUCTO	Revisión	1
		Fecha	Marzo/2017
		Código	PC-D-03-1

6. La modificación o adaptación del producto para que su funcionamiento se de en otra área u otra aplicación diferente a la aprobada por el fabricante.
7. Deterioro normal del producto por su uso.
8. Casos de fuerza mayor o caso fortuito generados por agentes externos a la responsabilidad del fabricante.

OTORGAMIENTO O NEGACIÓN DE LA SOLICITUD DE GARANTÍA

SOLIPLAST S.A. procederá a dar respuesta al cliente dentro de los ocho (08) días hábiles siguientes contados desde la recepción del Formato de Otorgamiento de Garantía, junto con sus respectivos anexos o de la recepción de la muestra o visita técnica al cliente.

Si del resultado de la valoración efectuada al producto se considera viable el otorgamiento de la garantía, SOLIPLAST S.A. procederá a su discrecionalidad a reparar el producto o reponerlo. Tal decisión será comunicada al cliente mediante correo electrónico en el cual se indicará la fecha para la entrega del producto ya sea reparado o reemplazado.

De igual manera en el evento en el cual de la valoración realizada del producto se determine que se configura alguna de las excepciones para que sea procedente el otorgamiento de la garantía, se comunicará al cliente mediante correo electrónico en el cual se informarán las razones por las cuales se niega el otorgamiento de la garantía.

TERMINOS DE GARANTÍA

Las estibas plásticas/pallets fabricadas por SOLIPLAST S.A. cuentan con un término de garantía de un (01) año.

Para las estibas plásticas/ pallets “one way” la garantía comprenderá un término de tres (03) meses. No obstante, si el cliente desconoce las condiciones de uso establecidas en la ficha técnica del producto, este perderá su garantía.

La vigencia de dicho plazo empezará a contar a partir del momento de la entrega del producto al cliente, cuya constancia obrará en el debido documento de entrega,

	TÉRMINOS DE GARANTÍA DEL PRODUCTO	Revisión	1
		Fecha	Marzo/2017
		Código	PC-D-03-1

en concordancia con el mes y año de fabricación de producto. Dicho término se suspenderá desde el momento en el cual el producto se encuentre en proceso de Solicitud de Otorgamiento de Garantía.

En el evento en el cual se conceda el otorgamiento de la garantía y se determina realizar el cambio del producto, una vez se haya efectuado el cambio del mismo, el término de la garantía empezará a contar nuevamente desde el momento de su entrega.

Si la compañía determina realizar la reparación del producto y en este persiste su defecto, daño o avería, SOLIPLAST S.A. previa realización del procedimiento señalado en la presente política para el Otorgamiento de Garantía, deberá reemplazar el producto por uno completamente nuevo.