

	TÉRMINOS DE GARANTÍA DEL PRODUCTO	Revisión	1
		Fecha	Marzo/2017
		Código	PCVI-D-04-1

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, contará con ocho (08) 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 ocho (08) días.
3. El cliente contará con ocho (08) 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.

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	PCVI-D-04-1

- 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 discrecionalidad determinará si procede a realizar una visita técnica al cliente. Cuyo resultado dará lugar a la emisión del diagnóstico y recomendación frente al otorgamiento o no de la garantía.

En todo caso teniendo en cuenta que la decisión de realizar la visita es potestativa, SOLIPLAST S.A., determinará la fecha para ello de acuerdo a las indicaciones determinadas por el área comercial y/o la Gerencia, según el caso.

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).
- 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.
- Deterioro normal del producto por su uso.
- Casos de fuerza mayor o caso fortuito generados por agentes externos a la responsabilidad del fabricante.

	TÉRMINOS DE GARANTÍA DEL PRODUCTO	Revisión	1
		Fecha	Marzo/2017
		Código	PCVI-D-04-1

OTORGAMIENTO O NEGACIÓN DE LA SOLICITUD DE GARANTÍA

SOLIPLAST S.A. procederá a dar respuesta a la solicitud de otorgamiento de garantía, si del resultado del diagnóstico 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, reponerlo o a efectuar la devolución del dinero. Tal decisión será comunicada al cliente mediante correo electrónico en el cual se indicará la fecha para la devolución el dinero o la entrega del producto ya sea reparado o remplazado.

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, 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 caso en que SOLIPLAST S.A., determine devolver el dinero, el valor del mismo será el que conste en la factura de venta del producto.

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,

	TÉRMINOS DE GARANTÍA DEL PRODUCTO	Revisión	1
		Fecha	Marzo/2017
		Código	PCVI-D-04-1

el término de la garantía empezará a contar nuevamente desde el momento de su entrega.