 <p>CENTRAL DE SOLDADURAS Y PROTECCIÓN INDUSTRIAL S.A.</p>	POLÍTICA DE GARANTÍAS, DEVOLUCIÓN Y CAMBIO DE PRODUCTO (EXTERNA)	DOC-GSC-PGDC
		Agosto de 2017
	GESTIÓN SERVICIO AL CLIENTE	Versión: 01
		Pág. 1 de 2

Para garantizar la satisfacción de nuestros clientes y para proteger la calidad de nuestros productos CSPI S.A ha diseñado las siguientes políticas de garantías, cambios y devoluciones:

GARANTÍAS.

- Antes de solicitar la GARANTIA confirme si la solicitud es procedente de acuerdo al fabricante del producto.
- La garantía no aplica cuando se evidencia mal almacenamiento y/o manipulación por parte de personas ajenas a los Centros de Servicio Autorizados.
- Cuando se presente una solicitud de Garantía por CALIDAD del producto: Previamente se realizará una revisión técnica para determinar la validez de la Solicitud. La respuesta a la solicitud se hará dentro de los 15 días hábiles siguientes.
- Si la GARANTIA aplica: El tiempo de respuesta varía de acuerdo al producto y a las políticas de garantía del fabricante.
- Si la GARANTIA NO aplica: Podrá ofrecérsele al cliente la opción de reparación, asumiendo el costo de la reparación.
- Si al CLIENTE se Le ha informado previamente de los imperfectos del producto, y se haya aceptado tal condición, la garantía no cubrirá estos defectos.

CAMBIOS Y DEVOLUCIONES

APLICABILIDAD: los cambios y devoluciones se pueden solicitar por:

*Talla o color del mismo producto y/o referencia.


*Diferencia entre lo recibido y lo solicitado (referencia, código)

PLAZO: 8 días hábiles desde la fecha de entrega.

No se admitirán cambios o devoluciones si ocurre una o más de las siguientes condiciones:

- El producto presenta muestras de deterioro causadas por el uso indebido del mismo: Sello roto, envase y/o empaque en mal estado, etiquetas

COPIA CONTROLADA La versión vigente de este documento se encuentra disponible en la intranet corporativa y/o página de calidad de CENTRAL DE SOLDADURAS Y PROTECCIÓN INDUSTRIAL S.A. Este documento impreso se considera COPIA NO CONTROLADA

	POLÍTICA DE GARANTÍAS, DEVOLUCIÓN Y CAMBIO DE PRODUCTO (EXTERNA)	DOC-GSC-PGDC
		Agosto de 2017
	GESTIÓN SERVICIO AL CLIENTE	Versión: 01
		Pág. 2 de 2

destruidas y/o deterioradas por el mal almacenamiento, adhesivos o sellos ajenos al producto original)

- Productos comprados en promoción.
- Productos sobre pedido (fabricados según medidas proporcionadas por los clientes, o bien en colores especiales o en productos de encargo especial y/o importados exclusivamente para el cliente)
- Tramos de cables para soldar, mangueras o cuerdas.
- Unidades de empaque incompletas.

CONDICIONES:

- Para efectuar el cambio, debes comunicarte:
 1. Tu asesor comercial directamente.
 2. Servicio al cliente al teléfono (035) 367 1515 ext: 1123-1124
- Presentar la factura de Compra y el producto que desea cambiar.
- Si existe la disponibilidad en el inventario del producto solicitado se le entregará inmediatamente, de lo contrario le notificará la respuesta al cliente dentro del tiempo estipulado por la legislación vigente.
- CSPI S.A no realiza reembolsos por las devoluciones efectuadas. Se procede a elaborar una Nota Crédito por el valor del producto en devolución.
- En caso de cambios de productos o mercancías por fuera de la ciudad de facturación, los costos asociados al Transporte son asumidos por el cliente.
- Presentar el equipo y/o producto con todos sus accesorios completos para efectos de garantía.

COPIA CONTROLADA La versión vigente de este documento se encuentra disponible en la intranet corporativa y/o página de calidad de CENTRAL DE SOLDADURAS Y PROTECCIÓN INDUSTRIAL S.A. Este documento impreso se considera COPIA NO CONTROLADA