

## PROCESO PARA GARANTIAS

En SUPPLYTEC S.A.S, contamos con una política de garantías en la cual determinamos el paso a paso a seguir como lo detallamos a continuación:

### Periodo de garantía

El periodo de garantía de los productos lo estipula el área de soporte técnico de la siguiente manera:

1. La cobertura de la garantía para mangueras y acoples comienza a partir de la fecha de venta del producto
2. El tiempo establecido para reportar una garantía por parte del cliente al soporte técnico es de un periodo de 6 meses.

### Procedimiento de la garantía

1. El reporte del reclamo se debe realizar con el ejecutivo de cuenta, quien a su vez se lo reportara al encargado del área de soporte técnico
2. El cliente debe presentar la factura del producto (acoples, mangueras)
3. El técnico al recibir el producto y la factura correspondiente a la garantía debe realizar un análisis del estado del producto para determinar las fallas.
4. El técnico al determinar las fallas del producto debe hacer entrega de un informe en el cual debe relacionar las evidencias encontradas en el producto y determinar el motivo de la garantía.
5. El técnico tiene un periodo de tres (3) días después de que el producto este en la oficina principal para analizar la garantía.

### Cobertura de la garantía:

1. La cobertura de garantía que aplica son por defectos de fábrica, defecto de ensamble y por calidad de los materiales.
2. En caso de que los productos excedan las condiciones de uso recomendadas por el fabricante o si se evidencia que tuvieron una mala aplicación del mismo no será procedente la garantía como los ejemplos que se detallan a continuación:
  - A. Presión operativa de trabaja
  - B. Compatibilidad térmica
  - C. Radio de curvatura (manguera)
  - D. Mal uso / aplicación
  - E. Compatibilidad de fluido
  - F. Mala instalación,
  - G. Mal ruteo que conlleve a rozamiento continuo, exposición a altas temperaturas, y/o aplastamiento (mangueras).
  - H. Mezcla de marcas para un ensamble (manguera y acoples de diferente fabricante)
  - I. Almacenamiento en condiciones inadecuadas

### **Recepción de la solicitud de garantía**

La recepción de la solicitud de garantías se debe realizar por medio de una carta, un correo electrónico; lo cual debe contener como soporte:

- A. El producto
- B. La copia de la factura
- C. Un registro fotográfico
- D. Una breve descripción del motivo de la solicitud de garantía

### **Análisis de la solicitud**

El encargado de soporte técnico debe realizar el informe correspondiente a la garantía dando respuesta a la solicitud para darle a conocer al cliente si aplica o no como garantía