

OBJETIVO

Definir los lineamientos para aceptar la devolución de repuestos de nuestros clientes.

ALCANCE

La presente política deberá ser cumplida a nivel nacional por todo el personal de Sub Gerencia de Repuestos, por el Contact Center, facturadores de la línea de repuestos y por el personal de almacén repuestos.

La Sub Gerencia de Repuestos debe controlar que la presente política se implemente y se cumpla.

CONTENIDO DE LA POLÍTICA

DISPOSICIONES GENERALES

La política de devolución de Unimaq cumpliendo con la normativa vigente, es concederle el derecho al cliente de devolver cualquier producto en buen estado y sin que haya sido utilizado (instalado) en un plazo máximo de 30 días contando desde la fecha de recepción.

Cualquier producto a ser devuelto deberá estar en las mismas condiciones de la entrega (con su empaque o packing original y sin presentar signos externos de uso, manipuleo o instalación).

Antes de realizar una devolución, el cliente tendrá necesariamente que comunicarlo a Unimaq, a través de su Representante de Ventas o de nuestro Contact Center, y se le indicará la forma en que puede devolver el producto o pedido de compra. Es indispensable la comunicación previa y no se aceptará cargos por devoluciones, que se hayan realizado mediante un medio de transporte distinto al indicado por Unimaq.

No se incluyen las deficiencias ocasionadas por negligencias, golpes, uso o manipulaciones indebidas, ni materiales sometidos a desgaste por su uso normal. En cualquier caso, se admitirá la devolución de los productos defectuosos y/o envíos erróneos, siendo Unimaq quien se hará cargo de los gastos de envío siempre que el cliente comunique esta circunstancia en el plazo máximo de 72 horas contadas desde la fecha de recepción del envío, y en la forma que nos indiquen.

Si el motivo de la devolución es que el pedido no satisface o no corresponde a lo solicitado, se procederá al reembolso del importe pero no los gastos de envío ni los gastos de devolución. La devolución de importe se realizará a través de una Nota de Crédito, la cual se hará evidente con un cheque no negociable y/o transferencia bancaria a la cuenta indicada por el cliente, mediante depósito bancario.

CONSIDERACIONES ESPECIALES

Para que proceda una devolución de repuestos, serán requisitos indispensables:



Se deberá presentar el **comprobante de pago** que acredite la compra (factura o boleta de venta) y la Guía de Remisión de entrega.



Los productos deberán encontrarse en **perfecto estado de conservación** y con las condiciones de empaque o embalaje en que fue entregado, sin presentar signos de uso o manipuleo del mismo.



RESTRICCIONES

Hay ciertos repuestos que por su naturaleza no se podrán aceptar como devolución: sellos, tubos o mangueras por centímetros o pulgadas, mangueras armadas, kits ensamblados, fajas o set de fajas.



REPUESTOS MARCA CATERPILLAR

No se aceptarán devoluciones de repuestos no retornables a fábrica, traídos o fabricados exclusivamente para el cliente. En caso que por acuerdo comercial se acepte la devolución, se aplicará una penalidad o cargo.



REPUESTOS DE OTRAS MARCAS

No se aceptarán devoluciones de repuestos traídos o fabricados exclusivamente para el cliente. Esto incluye repuestos que no tienen rotación en el inventario o son para máquinas no comercializadas por Unimaq. En caso que por acuerdo comercial se acepte la devolución, se aplicará una penalidad o cargo.

CAUSALES DE DEVOLUCIÓN



Si el artículo presenta defectos de fabricación.



Si existe equivocación en el artículo enviado, conservando el empaque / packing original sin presentar muestras de maltrato.



Aplicación de garantía.



En la recepción de mercancía errónea o dañada se aplicará el cambio físico de la misma solo si ésta fue reportada durante las primeras 72 horas posteriores a su entrega.

PROCEDIMIENTO PARA DEVOLUCIONES

El cliente tendrá, necesariamente, que comunicar su intención de realizar una devolución a su Representante de Ventas o nuestro Contact Center, y se le indicará la forma en que puede enviarnos el producto o pedido de compra.

El cliente podrá enviar el producto o pedido de compra utilizando, de preferencia, la misma empresa de transporte que le entregó los productos, los cuales deben estar perfectamente empacados, junto con la factura, indicando el motivo de la devolución con el número de pedido, y si desea la reposición del producto o el reembolso de su dinero.

Al momento en que nos sea entregada la devolución, nos pondremos en contacto con el cliente para confirmar la reposición del producto y/o del reembolso.

Debido a que UNIMAQ, cubre los gastos de envío en la atención de las compras, no podremos cubrir los gastos originados por la devolución del pedido.

CARGOS O PENALIDADES POR DEVOLUCIÓN

Se aplicará una penalidad o cargo por la devolución de repuestos que hayan sido importados exclusivamente para atender una Orden o Pedido de Compra.

Esta penalidad se hará efectiva con una Nota de Débito sobre la Factura de Venta y la Nota de Crédito por la devolución del producto.

ESTADO DE LOS PRODUCTOS

Tanto el/los productos a devolver, así como, sus cubiertas, envolturas, empaques o cajas, deberán estar en perfecto estado y con protección; por lo anterior no aceptaremos devoluciones de productos con cajas o envolturas dañadas, rotas o en mal estado que no se reportaron en el tiempo indicado anteriormente. El cliente deberá asegurarse de recibir sus productos en perfecto estado.

Si el cliente no ha recibido o ha rechazado la entrega de el/los producto(s), deberá comunicarlo al Contact Center al número: (01) 202-1300 o directamente a su Representante de Ventas.

PLAZOS DE LA DEVOLUCIÓN

De acuerdo a la política de devoluciones, cumpliendo con la normativa vigente, el cliente tiene el derecho de devolver cualquier producto en el plazo máximo de 30 días contados desde la fecha de recepción de la mercadería según el Comprobante de Pago y/o Guía de Remisión. Vencido el plazo no procederá devolución alguna.

Si el periodo de devolución de 30 días ha expirado, no será posible reclamar la devolución y/o reembolso del mismo, sin perjuicio de lo previsto en virtud de la garantía legal de conformidad de bienes de consumo.

Se emitirá una Nota de Crédito con referencia al Comprobante de pago presentado.