

	POLÍTICA DE GARANTÍAS SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN	CÓDIGO: PO-02 VERSIÓN: 01 PUBLICACIÓN: 2017/04/04
---	---	--

1 Generalidades

1.1 Objetivo

La presente Política de Garantía tiene como objetivo describir los lineamientos para gestionar la garantía de nuestros productos en cumplimiento de lo establecido por la Ley 1480 de Octubre de 2011 (Estatuto del Consumidor, regulado por la Superintendencia de Industria y Comercio).

1.2 Alcance

La Política de Garantía, aplica para todos los productos que comercializa Almacén Panamericano S.A.S en el cual sea requerido el cambio y/o reposición de un producto que no cumple con las especificaciones de calidad por defectos de fabricación.

1.3 Responsabilidad

Los productos que comercializamos en Almacén Panamericano S.A.S tienen el respaldo y garantía de los fabricantes que representamos, por lo tanto dichas garantías deben ser tramitadas según las políticas de garantía de cada marca.

El director de compras es el responsable de tramitar las garantías con los proveedores y es quien vela por el cumplimiento de la política de garantías, asegura su publicación y adecuada comunicación a todos los miembros de la organización involucrados en la operación, quienes a su vez son el puente de comunicación con el cliente final.

El área de Servicio al cliente, es responsable de diseñar e implementar los mecanismos de control necesarios para monitorear el cumplimiento de ésta política.

2 Aplicación de la política

2.1 Recepción de mercancía con solicitud de garantía

El cliente debe contactarse con el asesor comercial o con el área de servicio al cliente enviando un correo en el cual relacione los datos de la factura afectada y una explicación detallada del defecto que presenta el producto.

El asesor comercial inicia el trámite interno diligenciando el formato llamado REVISIÓN POR GARANTÍA, el cual debe hacer llegar al director de compras, quien analiza cada situación de manera particular, verificando en primer lugar la vigencia del periodo de garantía según fecha de factura, adicionalmente revisará las políticas del fabricante y según sea el caso dará las indicaciones al asesor comercial de envío del producto para revisión, ya sea al centro de servicios autorizado o directamente a nuestras instalaciones. El asesor comercial se comunicará con el cliente para darle las indicaciones a seguir.

NOTA: La recepción de la mercancía no implica el otorgamiento automático de la garantía, esta se recibe para iniciar un proceso de valoración que permita descubrir las causas de las eventuales fallas y determinar las posibles soluciones.

Todo producto que ingrese a un proceso de Garantías debe estar autorizado por el Director de Compras, de lo contrario no se recibirá la mercancía en nuestras instalaciones.

2.2 Trámite de la garantía

El tiempo de respuesta de la garantía varía según el producto y el fabricante, este se informará oportunamente al cliente junto con el seguimiento que se haga del caso.

Una vez se establezca que el producto tiene garantía, el fabricante se reserva el derecho de repararlo o reponerlo con uno nuevo. Almacén Panamericano actuará según las indicaciones del fabricante.

En caso de que el producto evidencie maltrato, mala instalación, error de conexión y/u operación indebida por parte del cliente, ratificado por un centro de servicios, no habrá lugar a garantía y el cliente se responsabiliza de asumir los costos en los que se incurra por efectos de revisión y fletes.

2.3 Administración de la información

El director de compras será el encargado de administrar una base de datos para ejercer un control de garantías que permita conocer el número de veces que un producto ingresa por garantía y el motivo de la misma. De igual manera debe

existir un archivo con la evidencia de la gestión realizada en cada caso de garantía y la constancia firmada a plena conformidad por el cliente.

2.4 Mantenimiento a la política

La política de Garantía será revisada a intervalos anuales y podrá ser modificada bajo la aprobación de la Gerencia General. Esta política se encuentra publicada en nuestra página web www.almacenpanamericano.com.co

LUIS RODOLFO SERNA AGUIRRE

Representante Legal