

	Políticas de Garantía y Tiempos de Respuesta	Documento PEE-18
		Fecha: 12-07-2020



Política Interna de Garantía y Tiempos de Respuesta de Garantías

Versión No. 1.6

	Políticas de Garantía y Tiempos de Respuesta	Documento PEE-18
		Fecha: 12-07-2020

Contenido

1. Introducción	3
2. Garantía.....	3
2.1. Tiempo de Garantía	3
2.1.1. Producto fuera del tiempo de garantía.....	4
2.2. Requisitos de Garantía	4
2.3 Casos en los que no es válida una garantía.....	5
3. Tiempos de Respuesta	6
3.1. BOGOTA D.C.....	6
3.1.1. TIEMPO DE RESPUESTA DE EL PROVEEDOR AL CLIENTE.....	6
3.2. OTRAS CIUDADES	6
3.2.1. TIEMPO DE RESPUESTA DE EL PROVEEDOR AL CLIENTE.....	6
4. Vigencia de la presente política	7

	Políticas de Garantía y Tiempos de Respuesta	Documento PEE-18
		Fecha: 12-07-2020

1. Introducción

En concordancia con la misión y visión de nuestra compañía, Mavin Colombia SAS busca consolidarse como una de las mejores empresas en importación y comercialización de equipos de pesaje y control a nivel nacional, además de encontrarse constantemente en la búsqueda de la calidad y la transparencia en sus procesos, es por esta razón que el cumplimiento de las normas que primen por el bienestar de nuestros colaboradores, clientes y proveedores siempre será una prioridad.

El presente documento relaciona las políticas de garantía y procedimientos de servicio de Mavin Colombia SAS, quién en adelante será reconocido como el **PROVEEDOR**, para el manejo de averías de los productos que este provee a nivel nacional y a quien adquiere los productos el cual será reconocido en adelante como el **CONSUMIDOR**, independiente de que sea o no el consumidor final del producto. Los numerales contenidos en este deberán ser tenidos en cuenta y seguidos por el consumidor con el objetivo de dar el correspondiente y oportuno trámite para la atención y solución de garantías que puedan presentarse.

2. Garantía

2.1. Tiempo de Garantía

Mavin Colombia SAS reconoce el siguiente tiempo de garantía (Ver Tabla 1) para los productos que le sean vendidos al CLIENTE. El tiempo de garantía establecido comienza a aplicar desde la fecha en que es adquirido el producto por el CONSUMIDOR en un punto de venta o través del portal web del CLIENTE (según fecha de la factura de compra).

Línea	Rango/Equipo/Marca	Aplicación	Tiempo de Garantía
Adaptador	5V hasta 12V DC mA	Fuente Poder	10 días
Baterías	3V, 4VDC, 6VDC	Fuente Alimentación	10 días
Impresoras	MAVIN C50	Impresora térmica	10 días
Gramera	0.001g hasta 200g	Pesaje Joyería	30 días
Gramera Cocina	1.5kg hasta 10 kg	Pesaje alimentos	30 días
Gramera Industrial	10kg hasta 30kg	Pesaje General	90 días
Balanza	10kg hasta 50kg	Pesaje General	12 meses
Cable de Poder	1.5m hasta 1.8m	Cable alimentación	10 días
Basculas	60kg hasta 600kg	Pesaje Industrial	12 meses
Registradoras	CASIO (No Impresora)	Todas las Versiones	12 meses
Registradoras	MAVIN (No Impresora)	Todas las versiones	12 meses
Bombilla	LUZ Ultravioleta	Probador de Billetes	10 días

	Políticas de Garantía y Tiempos de Respuesta	Documento PEE-18
		Fecha: 12-07-2020

Termómetro Alimento	Tipo Punzon	Temperatura Comida	30 días
Termometro Personal	InfraRojo Personal	Temperatura Humano	30 días
Termo Higrómetros	Termómetros	Todos los Rangos	30 días
Licencia	PVCOM	Vitalicia 1 PC	30 días

Tabla 1. Garantías General

Cada producto cuenta con diferentes especificaciones técnicas para consultar el modelo y tiempo de garantía referirse al manual de usuarios o a la factura de venta.

2.1.1. Producto fuera del tiempo de garantía

El producto que presente un lapso de tiempo de compra mayor al establecido en tabla 1. O a la factura de compra no aplicará para la garantía.

2.2. Requisitos de Garantía

Para poder aplicar a la garantía, el producto no puede presentar síntomas evidentes de maltrato, mal uso o manipulación inadecuada sobre el mismo por parte del consumidor. Solamente serán cubiertos por garantía, los productos reclamados por el consumidor que, al ser diagnosticados por el departamento técnico de EL PROVEEDOR, se determine que la falla obedece netamente a problemas de calidad y/o de fabricación. Para esto es indispensable se tengan en cuenta y sean cumplidos a cabalidad, los casos específicos que no son aplicables a garantías, las advertencias y recomendaciones para el óptimo uso con recomendaciones para el cuidado de los productos y las resistencias de pesos recomendados para el uso por cada referencia, según se ve en la ficha técnica.

A continuación, se listan los requisitos y condiciones que se deben cumplir para entrar dentro de los términos de la garantía:

- El consumidor debe presentar al departamento técnico, imágenes(fotos) que ilustren con claridad el daño que presenta el producto, con el propósito de que EL PROVEEDOR pueda diagnosticar de manera clara y oportuna cada caso determinando así si este aplica o no para ser cubierto por la garantía de EL PROVEEDOR.
- El consumidor debe presentar los sellos de garantía o precintos de seguridad en buen estado, si el sello se encuentra roto o muestra indicios de haber sido retirado se anula la garantía.
- El consumidor debe presentar empaques, manuales, memorias, adaptadores y demás accesorios del producto para realizar el diagnostico completo.
- Se presta garantía únicamente a productos que presenten factura legal de venta.

	Políticas de Garantía y Tiempos de Respuesta	Documento PEE-18
		Fecha: 12-07-2020

- El servicio de garantía sólo se prestará en el centro de servicio de nuestras instalaciones.
- El cliente será responsable por los daños producidos en el transporte de sus equipos.
- Mavin Colombia no asume ningún costo de transporte de los equipos en garantía.

2.3 Casos en los que no es válida una garantía.

Para ser reparado un equipo por garantía debe cumplir los siguientes requisitos para prestación del servicio.

- Cuando el equipo presente daños por maltrato, derrames de líquidos en las partes eléctricas, accidente, catástrofes naturales, desórdenes públicos o como consecuencia de estos.
- Uso distinto al indicado en las instrucciones de manejo descritas en el Manual de Usuario.
- Uso en condiciones ambientales deficientes o que exista mala instalación o mal uso del producto.
- Daños causados por fluctuaciones de voltaje en los circuitos eléctricos o descargas eléctricas atmosféricas.
- En el evento que el aparato haya sido abierto por cualquier persona o centro de servicio no autorizado por **MAVIN COLOMBIA SAS**
- Daños producidos por la intervención o desarme del producto de parte de personal ajeno al departamento de servicio de **MAVIN COLOMBIA SAS** o los ocasionados por la adaptación e instalación de piezas o accesorios no genuinos ni autorizados.
- Cables, adaptadores, baterías, controles remotos, partes plásticas, gabinetes y demás accesorios o partes consumibles o de alto riesgo de daño por exceso de manipulación están sujetos a 10 días de garantía.
- Daños ocasionados por falta de cuidado con el producto o factores ajenos a **MAVIN COLOMBIA SAS**, tales como rayaduras, descoloramiento, oxidación, exceso de polvo, golpes, ruptura del mueble o gabinete del producto, contaminación de plagas o sustancias.
- Cuando el producto no tiene sellos de garantía o se encuentran alterados.
- Si el aparato se le somete a sobresaturación de uso, por ejemplo, alquiler etc. O que se haya excedido los límites de sobre carga o uso específico para el cual fue diseñado.

	Políticas de Garantía y Tiempos de Respuesta	Documento PEE-18
		Fecha: 12-07-2020

- Garantía cuya vigencia ha expirado, no presente factura legal de venta y no presente este formato de garantía debidamente diligenciado
- El desgaste por el uso normal de partes y piezas mecánicas, metálicas, plásticas y de caucho.
- Accesorios faltantes después de recibida la mercancía no son cubiertos por la garantía.
- Robo del producto

3. Tiempos de Respuesta

3.1. BOGOTA D.C.

3.1.1. TIEMPO DE RESPUESTA DE EL PROVEEDOR AL CLIENTE

Una vez se notifica al PROVEEDOR el problema con un producto este ingresa al centro de servicio técnico de MAVIN COLOMBIA SAS el cual realizará la inspección del producto y según el conducto y procedimiento convenido entre las partes, dará la debida respuesta justificada en máximo hasta (48) horas determinando si el caso aplica o no por calidad; en caso de aplicar, se notificará de qué forma y en qué fecha se dará solución al caso según aplique.

En el evento de que el caso notificado por el CLIENTE sea diagnosticado por MAVIN COLOMBIA SAS como asunto de calidad del producto y a su vez para la solución del mismo EL PROVEEDOR realizara la reparación del producto en sus instalaciones, en un periodo máximo de quince (15) días hábiles desde el día de la notificación del caso por parte de EL CLIENTE a EL PROVEEDOR.

3.2. OTRAS CIUDADES

3.2.1. TIEMPO DE RESPUESTA DE EL PROVEEDOR AL CLIENTE

Una vez se notifica al PROVEEDOR el problema con un producto este se debe enviar a Bogotá D.C. para ser ingresado al centro de servicio técnico de MAVIN COLOMBIA SAS el cual realizará la inspección del producto y según el conducto y procedimiento convenido entre las partes, dará la debida respuesta justificada en máximo hasta (48) horas determinando si el caso aplica o no por calidad; en caso de aplicar, se notificará de qué forma y en qué fecha se dará solución al caso según aplique.

Mavin Colombia SAS no asume los gastos de envío al centro de servicio técnico en la ciudad de Bogotá D.C.

En el evento de que el caso notificado por el CLIENTE sea diagnosticado por MAVIN COLOMBIA SAS como asunto de calidad del producto y a su vez para la solución del mismo EL PROVEEDOR

	Políticas de Garantía y Tiempos de Respuesta	Documento PEE-18
		Fecha: 12-07-2020

realizara la reparación del producto en sus instalaciones, en un periodo máximo de quince (15) días hábiles desde el día de la notificación del caso por parte de EL CLIENTE a EL PROVEEDOR.

Solucionado el proceso de Calidad y habilitado el producto de nuevo Mavin Colombia asumirá los gastos de envío a cliente.

4. Vigencia de la presente política

La entrada en vigencia de la presente política es 01/09/2020.

Blanca Ochoa

Revisado

Steven Moreno

Aprobado



Sello Autorización