	PROCESO COMERCIAL	CO-PO-02
		VERSIÓN: 04
	TÉRMINOS DE GARANTIA DE PRODUCTO PARA CLIENTES INTERNACIONALES	FECHA: MAY 2021
		PÁGINA 1 DE 5

1. CONDICIONES GENERALES

SOLUCIONES PLÁSTICAS INDUSTRIALES S.A. SOLIPLAST S.A., como compañía innovadora en la producción de estibas plásticas/pallets amigables con el medio ambiente ha establecido los términos a tenerse en cuenta para el otorgamiento de garantía respecto a nuestros productos en caso de daños, defectos o averías.

TÉRMINOS DE GARANTÍA

Las estibas plásticas/pallets fabricados por SOLIPLAST S.A., de las líneas almacenamiento en estanterías, almacenamiento en piso, antiderrame, bins y pisos, cuentan con un término de garantía de un (01) año.

Las estibas plásticas/pallets de la línea exportaciones One way, cuentan con un término de garantía de tres (03) meses. No obstante, si el cliente desconoce o no aplica las recomendaciones de uso del producto, este perderá su garantía.


La vigencia de dicho plazo empezará a contar a partir del momento de la entrega del producto al cliente, cuya constancia obrará en el debido documento de entrega, en concordancia con el mes y año de fabricación de producto. Dicho término se suspenderá desde el momento en el cual el producto se encuentre en proceso de solicitud de otorgamiento de garantía.

Si la compañía determina realizar la reparación del producto y en este persiste su defecto o daño, SOLIPLAST S.A. previa realización del procedimiento señalado en la presente política para el otorgamiento de garantía, deberá reemplazar el producto por uno completamente nuevo.

EXCEPCIONES FRENTE AL OTROGAMIENTO DE LA GARANTÍA

La solicitud de otorgamiento de garantía será improcedente cuando se configuren las siguientes condiciones:

- ✓ Daños o defectos derivados por el incumplimiento de las recomendaciones de uso del producto otorgadas por SOLIPLAST S.A.

	PROCESO COMERCIAL	CO-PO-02
		VERSIÓN: 04
	TÉRMINOS DE GARANTIA DE PRODUCTO PARA CLIENTES INTERNACIONALES	FECHA: MAY 2021
		PÁGINA 2 DE 5

- ✓ Uso del producto para fines distintos a los establecidos en la ficha técnica del mismo.
- ✓ Defectos o daños derivados de la operación por uso inapropiado con montacargas o estibador, o cualquier otro equipo.
- ✓ Defectos o daños por mal uso en racks o estanterías.
- ✓ Fracturas o daños derivados de no utilizar el estibador o las uñas del montacargas en una forma adecuada (inadecuado uso de las uñas o uso parcial de las mismas).
- ✓ La modificación o adaptación del producto para que su funcionamiento se de en otra área u otra aplicación diferente a la aprobada por el fabricante.
- ✓ Deterioro normal del producto por su uso.
- ✓ Casos de fuerza mayor o caso fortuito generados por agentes externos a la responsabilidad del fabricante.
- ✓ Para el caso de bines plásticos, apilamiento con contenedores o paletas de otros fabricantes, ya sean de plástico, madera o metal.
- ✓ Vencimiento de la vigencia de garantía establecido.


2. DESARROLLO

2.1 PROCEDIMIENTO PARA EL OTORGAMIENTO DE LA GARANTÍA

1. Solicitud

Para la implementación de la presente política se deberá seguir con el siguiente procedimiento:

- ✚ Una vez el cliente ha detectado el daño del producto deberá comunicarlo por escrito vía correo electrónico a la Ejecutiva de ventas internacionales.
- ✚ La Ejecutiva de ventas internacionales deberá registrar dicha solicitud en el formato **CO-F-08 Quejas y reclamos** y aplicar lo establecido en **CO-PR-11 Procedimiento de quejas y reclamos**.
- ✚ La Ejecutiva de ventas internacionales enviara vía correo electrónico al cliente máximo un (01) día hábil después de recibida la solicitud de otorgamiento de garantía, la respuesta de recepción de dicha solicitud, adjuntando el formato **CO-F-09 Solicitud de información de problemas de calidad de producto**.

	PROCESO COMERCIAL	CO-PO-02
		VERSIÓN: 04
	TÉRMINOS DE GARANTIA DE PRODUCTO PARA CLIENTES INTERNACIONALES	FECHA: MAY 2021
		PÁGINA 3 DE 5

✚ El cliente contará con ocho (08) días hábiles, contados a partir de recibido el formato **CO-F-09 Solicitud de información de problemas de calidad de producto** para enviarlo a SOLIPLAST S.A. diligenciado junto con fotografías en las cuales se pueda evidenciar el daño, defecto o avería. De no hacerlo en el tiempo establecido se entenderá como desistida su reclamación, y deberá dar inicio nuevamente al procedimiento.

Esta solicitud, no implica el otorgamiento automático de la garantía, a través de esta se dará apertura al proceso de valoración por parte de SOLIPLAST S.A. para verificar la procedencia o no de la solicitud efectuada por el cliente.

2. Valoración


Una vez recibida la solicitud de otorgamiento de garantía junto con las fotografías enviadas por el cliente, el área técnica procederá a realizar una valoración de la situación, para lo cual se tendrá en cuenta:

- La vigencia del término de garantía del producto.
- Valoración técnica de las condiciones que dieron lugar al daño, defecto o avería del producto.
- Emisión de diagnóstico por parte del área técnica en el cual consten las razones que dieron lugar al defecto, daño o avería del producto, así como de una recomendación frente al otorgamiento o negación de la garantía y si procede la reparación o el remplazo del mismo

Si de la información suministrada por el cliente, el Área Técnica no puede emitir un diagnóstico definitivo de las razones que dieron lugar al defecto, daño o avería del producto, SOLIPLAST S.A., a su discrecionalidad determinará si procede a realizar una visita técnica al cliente. Cuyo resultado dará lugar a la emisión del diagnóstico y recomendación frente al otorgamiento o no de la garantía.

En todo caso teniendo en cuenta que la decisión de realizar la visita es potestativa, SOLIPLAST S.A., determinará la fecha para ello de acuerdo a las indicaciones determinadas por el área comercial y/o la Gerencia, según el caso.


3. Otorgamiento o negación

	PROCESO COMERCIAL	CO-PO-02
		VERSIÓN: 04
	TÉRMINOS DE GARANTIA DE PRODUCTO PARA CLIENTES INTERNACIONALES	FECHA: MAY 2021
		PÁGINA 4 DE 5

SOLIPLAST S.A. procederá a dar respuesta al cliente dentro de los ocho (08) días hábiles siguientes contados desde la recepción del formato **CO-F-09 Solicitud de información de problemas de calidad de producto** diligenciado, junto con sus respectivos anexos o desde la recepción de la muestra o visita técnica realizada al cliente.

Si del resultado de la valoración efectuada al producto se considera viable el otorgamiento de la garantía, SOLIPLAST S.A. procederá a su discrecionalidad a reparar el producto o reponerlo. Tal decisión será comunicada al cliente por parte de asesor comercial mediante correo electrónico en el cual se indicará la fecha para la entrega del producto ya sea reparado o remplazado.

De igual manera en el evento en el cual de la valoración realizada del producto se determine que se configura alguna de las excepciones para que sea procedente el otorgamiento de la garantía, se comunicará al cliente mediante correo electrónico en el cual se informarán las razones por las cuales se niega el otorgamiento de la garantía.

	PROCESO COMERCIAL	CO-PO-02
		VERSIÓN: 04
	TÉRMINOS DE GARANTIA DE PRODUCTO PARA CLIENTES INTERNACIONALES	FECHA: MAY 2021
		PÁGINA 5 DE 5

CONTROL DE CAMBIOS		
VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO.
1	Marzo 2017	Versión inicial
2	Octubre 2018	Se cambio el código, título, estructura y contenido del documento según la actualización de CO-PO-06 Política de garantía de producto.
3	Agosto 2019	Se elimino algunos lineamientos de los términos de la garantía.
4	Mayo 2021	Se modifica el código, se modifica la estructura de la política, color y letra.

ELABORADO POR	REVISADOR POR	AUTORIZADO POR
Asesora comercial internacional Ejecutiva de ventas internaciones	Director Comercial	Coord. Gestión Humana