	PROCESO COMERCIAL	CO-PO-01
	POLÍTICA DE GARANTÍA DE PRODUCTO	VERSIÓN: 8
		FECHA: MAY 2021
		PÁGINA 1 DE 5

1. CONDICIONES GENERALES

Responsabilidad


- ✓ La responsabilidad de creación, actualización, aprobación y socialización al interior de la compañía de la presente política es de la gerencia general.
- ✓ La responsabilidad del cumplimiento y seguimiento de la presente política ante una solicitud de otorgamiento de garantía está a cargo de la dirección comercial y el área técnica.
- ✓ La responsabilidad de autorización de todos los otorgamientos de garantías es de la gerencia general, con base al concepto emitido por el área comercial y técnica.
- ✓ La responsabilidad de proporcionar a los clientes los documentos: CO-PO-01 Términos de garantía de producto para clientes nacionales, CO-PO-02 Términos de garantía de producto para clientes internacionales, Recomendaciones de uso y la Ficha Técnica del producto, es del área comercial. Lo anterior con la finalidad de que en SOLIPLAST S.A. pueda adelantarse una gestión adecuada frente al cliente cuando este último solicite el otorgamiento de la garantía.

2. DESARROLLO

2.1. Excepciones frente al otorgamiento 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 y capacidades de carga del producto otorgadas por SOLIPLAST S.A.
- ✓ 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.

	PROCESO COMERCIAL	CO-PO-01
	POLÍTICA DE GARANTÍA DE PRODUCTO	VERSIÓN: 8
		FECHA: MAY 2021
		PÁGINA 2 DE 5

- ✓ 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.

2.2. Términos de garantía

Las estibas plásticas/pallets fabricados por SOLIPLAST S.A., de las líneas almacenamiento en estanterías, almacenamiento en piso, antiderrame, bines y pisos cuentan con un término de garantía de tres (03) años para clientes nacionales y de un (01) año para clientes internacionales.

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.

En el evento en el cual se conceda el otorgamiento de la garantía y se determina realizar el cambio del producto, una vez se haya efectuado el cambio del mismo, el término de la garantía empezará a contar nuevamente desde el momento de su entrega.


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.

2.3. Procedimiento para el otorgamiento de la garantía

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

2.3.1. Solicitud

- ✓ Una vez el cliente ha detectado el daño del producto deberá comunicarlo por escrito vía correo electrónico al asesor comercial.
- ✓ El asesor comercial deberá registrar dicha solicitud en el formato **GD-F-10 Reporte de PQRS.**

	PROCESO COMERCIAL	CO-PO-01
	POLÍTICA DE GARANTÍA DE PRODUCTO	VERSIÓN: 8
		FECHA: MAY 2021
		PÁGINA 3 DE 5

- ✓ El asesor comercial 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 Reporte de PQRS de calidad del producto**.
- ✓ El cliente contará con ocho (08) días hábiles, contados a partir de recibido el formato **CO-F-09 Reporte de PQRS de calidad del 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.

2.3.2. 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 elección determinará si procede a realizar una visita técnica al cliente o le solicita al mismo el retorno o disposición de las estibas plásticas/pallets a las instalaciones de la compañía. Cuyo resultado dará lugar a la emisión del diagnóstico y recomendación frente al otorgamiento o no de la garantía.

En los casos de clientes nacionales que SOLIPLAST S.A. haya determinado solicitar el retorno de una muestra de la mercancía a las instalaciones de la compañía, el cliente dispondrá de un plazo máximo de treinta (30) días calendario para realizar dicha operación. En el evento en el cual el cliente haya dejado vencer dicho termino se entenderá como desistida su reclamación, y deberá dar inicio nuevamente al procedimiento.


Para clientes internacionales para emitir un diagnóstico definitivo, es potestad de SOLIPLAST S.A. tomar la decisión de realizar una visita técnica y determinará la

	PROCESO COMERCIAL	CO-PO-01
	POLÍTICA DE GARANTÍA DE PRODUCTO	VERSIÓN: 8
		FECHA: MAY 2021
		PÁGINA 4 DE 5

fecha para ello de acuerdo a las indicaciones determinadas por el área comercial y/o la Gerencia, según el caso.

2.3.3. Otorgamiento o negación

- SOLIPLAST S.A. procederá a dar respuesta al cliente dentro de los ocho (08) días hábiles siguientes contados desde la recepción del reporte de PQRS de calidad del producto, 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 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, el asesor comercial 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-01
	POLÍTICA DE GARANTÍA DE PRODUCTO	VERSIÓN: 8
		FECHA: MAY 2021
		PÁGINA 5 DE 5

CONTROL DE CAMBIOS		
VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO.
4	Agosto 2016	Se incluyen tiempos para hacer efectivas garantías, se incluye que la estiba One way no tiene garantía.
5	Marzo 2017	Se modifican términos de garantía, se especifica procedimiento y tiempos para hacer efectiva la garantía.
6	Octubre 2018	Se cambio el código, título y estructura de la política. Se unifico la política tanto para clientes nacionales e internacionales, se definieron nuevas responsabilidades, cambios en el procedimiento para el otorgamiento de garantía para ajustarlo al CO-PR-11 Procedimiento de quejas y reclamos y se añadió el formato CO-F-09 Solicitud de información de productos no conformes.
7	Abril 2019	Se incluyo la línea de bins en 3.2 Excepciones frente al otorgamiento de la garantía y 3.3. Términos de garantía.
8	Mayo 2021	Se ajusta el formato y estructura del documento

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Director comercial	Gestor SIG	Gerente