

Políticas de Garantías de SOLUTRA de Colombia.

La resolución del trámite consiste en:

1. Solicitar el formato de “*Requerimiento de garantía*”, ya sea vía correo electrónico (garantias@solutraparts.com), con el asesor comercial que le realizó la venta o descargándolo en www.solutraparts.com/politicas-de-garantias formato “*Requerimiento de garantía*”.
2. Diligenciar el formato completamente y de forma legible y enviarlo al correo electrónico garantias@solutraparts.com.
3. Adjuntar fotos y/o videos donde se evidencia la avería, falla o daño de los productos en reclamación y enviarlo al correo electrónico garantias@solutraparts.com.
4. Hacer llegar el producto con la presunta falla asumiendo el costo del envío a nuestras instalaciones dentro de los próximos 20 días hábiles, el proceso no dará inicio hasta no tenerlo en nuestras instalaciones.
5. Una vez recibidos a conformidad los documentos, el producto y estando dentro del tiempo de validez, el Departamento de Garantías le enviará un correo electrónico informándole el comienzo del proceso de estudio de garantía y el tiempo estipulado de respuesta que es de 45 días hábiles.

Casos En Donde No Procede La Garantía:

- Cuando aplique el desistimiento tácito
- Cuando la garantía sea descalificada
- Cuando el requerimiento de garantía sea extemporáneo
- Cuando la casa matriz brinde una respuesta negativa
- Cuando no se recibe en las instalaciones de SOLUTRA el producto en reclamación con presunta falla
- Cuando no se cumple con los requerimientos del proceso de garantía descritos en el oficio “*solicitud de documentos*” enviado por correo electrónico al inicio de la solicitud.

Plazo para Solicitar Garantías

Las solicitudes de garantía de productos sólo serán aceptadas por Solutra de Colombia LTDA dentro de un periodo máximo de 6 meses posteriores a la fecha de facturación. Después del plazo establecido no se aceptará ningún tipo de garantía.

Horarios de Recepción

Su solicitud será recibida de lunes a viernes de 8:30 am a 5:00 pm

Tiempo de Respuesta

Ya recibidos a conformidad los documentos, el producto y estando dentro del tiempo de validez, el Departamento de Garantías le envía un correo electrónico al cliente informándole el comienzo del

proceso de estudio de garantía y el tiempo estipulado de respuesta, (Cada una de las marcas tiene un tiempo estipulado de respuesta, por lo que SOLUTRA de Colombia informa al cliente que se le estará dando una respuesta dentro máximo 45 días hábiles).

Todo producto recibido en requerimiento de Garantía queda sujeto a revisión, esto no implica compromiso de ser aceptado hasta no validarse y revisarse el producto de acuerdo a las Políticas descritas

Autorización o Rechazo de la Garantía

Rechazo o respuesta negativa: Al recibir de la casa matriz una respuesta negativa ya sea por mala instalación, mala condición de uso, no cumplimiento de las políticas de garantía o cualquier otra razón se le va enviar adjunto en el correo electrónico un oficio informando la decisión tomada y diagnóstico explicando las razones.

Todo producto que no se reclame o se solicite envío asumiendo el costo del mismo dentro de los siguientes 15 días hábiles del rechazo de la garantía se desechará y no será sujeto de ningún reclamo.

Autorización Garantía

Se le notificará vía correo electrónico la aprobación del requerimiento de garantía.

El proceso a seguir es el siguiente:

- Se expedirá una nota a crédito, la cual le será enviada a su correo electrónico.
- Se podrá utilizar el saldo a favor de su nota a crédito para liquidar nuevos pedidos.

Así se dará por terminado el proceso de Garantía.

Glosario

Desistimiento tácito: Desistimiento tácito: Se entiende como desistimiento tácito cuando después de pasados 20 días hábiles del envío del correo electrónico enviado por el departamento de garantías solicitando el diligenciamiento de los formularios y no se obtiene respuesta alguna, o, por el contrario, al no recibir el producto en las instalaciones de SOLUTRA de Colombia LTDA se dará por terminado el proceso.

Garantía Descalificada: La Garantía Descalificada se presenta cuando el cliente nos presenta un producto de una marca diferente de la cual no tenemos representación o mercancía a la venta; también se presenta cuando el cliente nos presenta un producto que, si está dentro de nuestras marcas e inventario, pero del cual no tenemos registro de venta o la marca física (Señal física exclusiva en el producto) no coincide con los que nosotros tenemos en stock.

Datos de contacto

Correo: garantias@solutraparts.com

Tel: 321 4564102

Políticas de devoluciones de SOLUTRA de Colombia.

La resolución del trámite consiste en:

- Nota de crédito con saldo a favor del cliente para adquisición de productos SOLUTRA.

Casos En Donde No Procede La Devolución:

- Cuando haya sido advertido la No Devolución antes de realizar la compra
- Piezas o Componentes Eléctricos.
- Productos Catalogados Como ND (No Devolución)
- Producto Sobre Pedido de importación
- Producto Obsoleto o Fuera De Línea
- Productos en promoción

Invalidez de la Devolución:

Sera inválida la solicitud de devolución cuando se presenten alguno de los siguientes casos:

- Presentarla después de 05 días hábiles.
- Repuesto que presente mal uso, rota, golpeada, quemada.
- Repuestos intervenidos, sellos violados, instalada incorrectamente o cualquier evidencia de transportación, almacenamiento o trato inadecuado.
- Repuestos con las marcas, referencias, códigos de barras o cualquier tipo de etiqueta que la identifique alterada o ilegible.
- Daños ocasionados por interacción con equipos y/o productos no compatibles.
- Repuestos que no se entregue con empaque original y con todos sus implementos.

Plazo para Solicitar Devolución

Las devoluciones de productos sólo serán aceptadas por Solutra de Colombia LTDA dentro de un periodo máximo de 05 días hábiles posteriores a la fecha de facturación. Después del plazo establecido no se aceptará ningún tipo de devolución.

Horarios de Recepción

Su solicitud será recibida de lunes a viernes de 8:30 am a 5:00 pm

Tiempo de Respuesta

Antes de autorizar cualquier devolución, podrá ser necesario realizar una inspección del producto por parte de nuestro personal especializado a lo que se le indicará el envío de la pieza a nuestras instalaciones en la Avenida Troncal panamericana de occidente 5 -61E bodega 30, Parque Industrial puerto Vallarta Mosquera, Cundinamarca. Toda solicitud deberá responderse en un plazo entre 24 y 76 horas después del llenado del formato respectivo.

Todo producto recibido en Devolución queda sujeto a Revisión, esto no implica compromiso de ser aceptado hasta no validarse y revisarse el producto de acuerdo a las Políticas descritas

Autorización o Rechazo de la Devolución

Se le notificará vía correo electrónico si su solicitud de devolución fue autorizada o rechazada.

En caso de ser rechazada se le enviara el informe correspondiente donde se explicarán los motivos del rechazo, basado en el estudio de la pieza en devolución por nuestro personal.

Si su solicitud fue **autorizada**, el proceso que se seguirá es el siguiente:

- Se expedirá una nota de crédito, la cual le será enviada a su correo electrónico.
- Se podrá utilizar el saldo a favor de su nota de crédito para liquidar nuevos pedidos.

Así se dará por terminado el proceso de devolución.

Datos de contacto

Correo: garantias@solutraparts.com

Tel: 321 4564102