

**Política de Devoluciones y Garantías de Repuestos
Solutra del Perú S.R.L.**

Si una vez realizado su pedido requiere realizar una devolución o solicitar garantía, a continuación, le indicaremos los pasos que debe considerar, los cuales integran nuestra Política de Devolución y Garantías de Repuestos.

El trámite se realizará directamente con el Departamento de garantías y Devoluciones, al correo electrónico garantias@solutraparts.com adjuntando la siguiente información

¿Cómo definir si es una devolución?

Es el proceso mediante el cual un cliente que ha comprado un producto y este no ha sido utilizado, desea retornarlo por alguna circunstancia dada a la empresa de donde fue adquirido, siempre y cuando cumpla con los requisitos establecidos en la política.

Requisitos para proceder con una Devolución:

- Realizar el trámite dentro los primeros 30 días naturales a la fecha de factura.
- Presentar Factura.
- El repuesto o producto se encuentre nuevo y no montado.
- Su empaque original este en buenas condiciones para comercializarlo.
- Llenar el formato de devolución.

Si la información está completa se confirmará por correo electrónico el Folio de Solicitud de Devolución, en el cual se especificará que su trámite está en proceso.

Casos en donde no procede la Devolución:

- Piezas o componentes eléctricos.
- Repuestos catalogados como No Devolución el cual se menciona al momento de la compra.
- Repuestos Obsoletos o fuera de línea.
- Repuestos en Remate.
- Repuestos sobre pedido de importación.

La resolución del trámite (cuando sea positivo) puede culminar en una de las siguientes opciones:

1. Reposición del Repuesto sin cargo para el cliente. Será en la misma sede de SOLUTRA donde se realizó la compra.
2. Nota de crédito con saldo a favor del cliente para adquisición de productos SOLUTRA.
3. Reembolso del dinero vía transferencia electrónica a la cuenta bancaria del cliente.

Garantías de Repuestos

Importante: Es responsabilidad del cliente revisar su mercancía al momento de compra.

Requisito para **proceso de reclamación:**

- La fecha de Factura no deberá exceder de 6 meses en caso de repuestos y 2 años en caso de neumáticos (ver políticas de neumáticos).
- La factura de venta debe estar firmada por el cliente y llenar formato de reclamo es importante que este completo.
- Enviar fotografías como lo indica el formato identificando la parte defectuosa o dañada.
- El proceso de reclamo comienza una vez que el departamento de garantías asigne un número de folio.
- Es indispensable enviar medidas y comparaciones físicas para los repuestos que se encuentren al criterio de el o del cliente como fuera de especificación o mal identificadas.

Si la información está completa se confirmará por correo electrónico el Folio de Solicitud de reclamo, en el cual se especificará que su trámite está en proceso.

Casos de aceptación para revisión:

- Cuando la pieza este mal identificada de origen y no corresponde al número solicitado, plazo para el reclamo 15 días hábiles posteriores a la fecha de entrega.
- Cuando la pieza no cumpla con las especificaciones del fabricante original, plazo para el reclamo 15 días hábiles posteriores a la fecha de entrega.
- Cuando la pieza presente un evidente defecto físico de fabricación que impida un adecuado funcionamiento en el equipo para el que fue adquirida y esta no se mayor a los 6 meses después de la facturación.

Las piezas que a juicio de SOLUTRA contengan defectos de fabricación serán analizadas por la empresa y se determinara si dichos productos o partes serán reemplazados, reparados o acreditados.

La empresa procura siempre de buena fe efectuar rápidamente el reemplazo, reparación o acreditación del producto o parte que demuestre tener defectos de fabricación.

Toda mercancía está garantizada por cualquier defecto de fabrica en material y mano de obra, el plazo y condiciones serán las mismas que el proporcione el proveedor de la mercancía.

Importante: Esto no cubre en ninguna forma los gastos efectuados en el proceso de instalación, mantenimiento o mal uso que se le dé al repuesto en cuestión por lo que SOLUTRA solo está obligado a otorgar la nota de crédito del valor de la pieza reclamada o su reposición de igual o menor costo.

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, con justificación técnica emitida.
- Cuando el Repuestos en reclamación con la presunta falla no se recibe en la sede coordinada.
- Cuando no se cumple con los requerimientos del proceso de garantía descritos en el formato Solicitud de Garantías enviado por correo electrónico al inicio de la solicitud.

Horarios de recepción

Su solicitud de Devolución o Garantía será recibida de lunes a viernes de 9:00 am a 6:00 pm.

Tiempo de Respuesta de Confirmación de Recepción de Formato

Toda solicitud deberá responderse en un plazo entre 24 y 48 horas después de haberse recibido el folio de seguimiento por correo electrónico.

Para el caso de Solicitudes de Garantía, el Departamento de Garantías enviará un correo electrónico informando el inicio del proceso de estudio de garantía. El tiempo estipulado de respuesta es de 45 días hábiles.

*****Todo Repuesto recibido en devolución y/o Garantía queda sujeto a Revisión, esto no implica compromiso de ser aceptado hasta no validarse y revisarse el Repuesto de acuerdo con las Políticas descritas*****

Autorización o Rechazo de la Devolución / Garantía

Se le notificará vía correo electrónico si su solicitud de Garantía/Devolución fue autorizada o rechazada.

En caso de ser rechazada se le enviará el informe correspondiente donde se explicarán los motivos del rechazo, basado en el estudio del repuesto en devolución realizado por nuestro personal especialista.

Nota: Es responsabilidad del cliente reclamar o solicitar la entrega de sus Repuestos, los cuales fueron rechazados para su devolución dentro de los siguientes 15 días hábiles del rechazo de la garantía, se desechará y no será sujeto de ningún reclamo.

Si su solicitud fue autorizada, el proceso que se seguirá podrá ser el siguiente:

1. Reposición o reparación del Repuesto sin cargo para el cliente.
2. Nota de crédito con saldo a favor del cliente para adquisición de productos SOLUTRA.
3. Reembolso del dinero vía transferencia electrónica a la cuenta bancaria del cliente (con cargo por devolución del 20% por gastos administrativos)

En caso de Reembolso:

Se enviará al cliente el formato de reembolso para proceder.

CLIENTE PAGO EN	OPCION DE REEMBOLSO	TIEMPO DE RESPUESTA
EFFECTIVO / TRANSFERENCIA /DEPOSITO EN CUENTA	TRANSFERENCIA	SI EL TRAMITE ES DE MARTES A VIERNES LA TRANSFERENCIA SE REALIZA EL LUNES

Datos de contacto

Departamento de garantías y Devoluciones

Correo: garantias@solutraparts.com

Whatsapp: +51 962 093 683