

	POLITICA DE CAMBIOS Y DEVOLUCIONES Y GARANTIAS	D.COM-002
		VERSIÓN : 2
		PAGINA: 1 de 4

POLITICA DE DEVOLUCIONES Y GARANTIAS

LÍNEA AUTOMOTRIZ

DEVOLUCION DE PRODUCTOS

Una devolución de producto se entiende como un retorno de mercancía por motivos diferentes a calidad del producto.

Para hacer valida una devolución de un producto de AMERICAN RUBBER DE COLOMBIA S.AS, el cliente tiene un plazo de 30 días calendario a partir de la fecha de expedición de la factura.

Motivos de devolución validos:

- Error de pedido, sea del cliente o de American Rubber.
- Producto recibido en mal estado.

Todo producto que se devuelva debe estar en perfectas condiciones, sin uso y apto para la venta, en su empaque limpio y original.

La compañía no generara devoluciones a clientes que deseen realizar esta acción por baja rotación de los productos en su distribución propia.

En caso de que la devolución sea aceptada por American Rubber, se generara una nota crédito sobre la factura (a favor del cliente), por el valor del producto facturado.

GARANTIA

Recomendaciones de uso del producto

Recomendamos usar solo líquidos especiales para frenos de marcas reconocidas, **NUNCA usar aceites y derivados de petróleo para reemplazarlo**, podría arruinar las partes de caucho por el hinchamiento de las mismas y el posterior bloqueo del sistema hidráulico de frenos.

Para la limpieza general de partes del sistema de frenos solo use líquido de frenos o alcohol etílico.

	POLITICA DE CAMBIOS Y DEVOLUCIONES Y GARANTIAS	D.COM-002
		VERSIÓN : 2
		PAGINA: 2 de 4

Términos de garantía

AMERICAN RUBBER DE COLOMBIA SAS reiterando su compromiso con los clientes informa que una vez tramitada la compra y recibido el producto, el cliente remitirá cualquier novedad a través del asesor comercial que lo atiende con los siguientes datos:

- Número de factura
- Referencia del producto
- descripción detallada de la novedad presentada en el producto.
- Evidencias del hecho (registros fotográficos, videos archivos que permitan evidenciar la novedad).

Posibles causales de garantía.

- Producto en mal estado o con defecto de fabricación.
- Material con evidencia de calidad fuera del estándar.
- Empaque en mal estado, etiquetado equivocado o referencia trucada con respecto a la aplicación del producto.
- Juegos de reparación con productos equivocados.

De conformidad con lo anterior el producto debe estar dentro de los tiempos de garantía los cuales están alineados con la normatividad vigente como lo es el estatuto del consumidor (ley 1480 del 2011), los productos tienen un (1) año de garantía a partir de la fecha de factura.

Cuando se presente la novedad el cliente deberá esperar los tiempos de trámite de la reclamación.

El área de calidad de AMERICAN RUBBER DE COLOMBIA SAS realizará el análisis de cada caso y tendrá el criterio para determinar si aplica la garantía al cliente. Puede ser necesaria la visita técnica de uno de nuestros funcionarios para verificar las variables de la garantía.

La garantía será improcedente si el análisis arroja que la causa raíz es por:

- Almacenamiento inadecuado por parte del cliente.
- Contaminación del producto por mal manejo en el transporte por parte del cliente.
- El uso indebido del bien por parte del cliente
- Que el consumidor no atendió las instrucciones de instalación, uso o mantenimiento indicados.
- El daño o avería es producto del uso incorrecto del producto.
- El producto fue alterado, violentado o modificado por el cliente.
- El daño o avería es producto del desgaste normal del producto.
- Montaje inadecuado, evidencia de rotura por herramientas no adecuadas o uso de productos de limpieza no adecuados para los mantenimientos de los sistemas del vehículo.
- Montaje de productos realizado por personal no capacitado por ser productos de seguridad activa del vehículo.

	POLITICA DE CAMBIOS Y DEVOLUCIONES Y GARANTIAS	D.COM-002
		VERSIÓN : 2
		PAGINA: 3 de 4

Respuesta al cliente

Una vez resuelto el caso a favor del cliente se optará por entregar la reposición del producto al cliente o se realizara la nota crédito correspondiente al valor del producto facturado. Si el resultado del análisis de trazabilidad del producto requiere la recolección del lote afectado, el costo de retorno correrá por cuenta de American Rubber.

De no ser resuelto a favor del cliente, el responsable de la atención del cliente que realiza el reclamo, enviara una respuesta con el análisis realizado y la justificación de la aplicación de NO garantía.

Línea de ingeniería de compuestos.

Recomendaciones de uso y almacenamiento:

- Los compuestos deben ser utilizados dentro de los primeros 30 días posteriores a su fabricación
- Cuando se trate de máster debe ser procesado dentro de los primeros 45 días posteriores a su fabricación.
- Almacenar el producto bajo la sombra y a una temperatura ambiente no superior a 30°C.
- Almacenar en un lugar limpio, seco y libre de contaminantes.
- Almacenar en un lugar libre de riesgo de incendio.
- Garantizar que la maquinaria utilizada para procesos de uso estén en óptimas condiciones.

Posibles causales de garantía. Mezcla

- El producto no vulcaniza.
- El producto presenta contaminación de material particulado o fluidos.
- El producto no cumple las especificaciones técnicas.
- El producto está en mal estado o no cumple con las determinantes de empaclado.

La garantía será improcedente si el análisis arroja que la causa raíz es por:

- Almacenaje inadecuado por parte del cliente.
- Uso del producto en aplicaciones diferentes a las determinadas inicialmente.
- Evidencia de máquinas de vulcanización o procesado del producto en mal estado.



**POLITICA DE CAMBIOS Y
DEVOLUCIONES Y
GARANTIAS**

D.COM-002

VERSIÓN : 2

PAGINA: 4 de 4

Cobranza prejurídica y jurídica

Para American Rubber de Colombia S.A.S es muy importante que sus clientes estén informados sobre el proceso de recuperación de cartera.

Cada semana, se realiza una revisión de Estado de Cartera de cada cliente, en caso de no presentar pago en el plazo estipulado por la compañía, el área de cartera debe comunicarse con el contacto de tesorería o de contabilidad del cliente en estado de mora, para solicitar información sobre la proyección de pago.

Pasados 60 días de vencimiento de la(s) factura(s), el área de cartera al no haber recibido respuesta por parte del cliente, podrá pasar el caso a la gerencia para decidir pasar a cobro prejurídico. Con esta decisión se enviará un comunicado al cliente con el estado de cartera a la fecha y solicitando que se comunique de inmediato con American Rubber de Colombia S.A.S, para revisar su condición y así poder llegar a un acuerdo de pago.

Si realizado el cobro prejurídico, el cliente no se comunica con American Rubber de Colombia SAS para conciliar, se estudiará la posibilidad de generar el cobro jurídico de dicha cuenta por parte de la compañía.

AUGUSTO JAVIER PELAEZ URIBE

DICIEMBRE 16 DE 2020