

	POLÍTICA DE GARANTIAS Y DEVOLUCIONES	Fecha:	27/07/2021
		Versión:	01
		Página:	1 de 3

En **CASE EQUIPOS Y TRANSMISIONES S.A.S.**, es fundamental lograr eficiencia en la respuesta a sus **CLIENTES** durante la venta y la posventa de los productos y servicios, para asegurar su satisfacción y la atención de su derecho a la garantía legal, dando cumplimiento a las normas de Protección al Consumidor, entre ellas la Ley 1480 de 2011 y sus Decretos Reglamentarios, principalmente el Decreto 0735 de 2013 y el Decreto 0587 de 2016. Por lo tanto, ha establecido la presente política para reglar los principios, procedimientos, requerimientos, responsabilidades, parámetros básicos, y canales de comunicación para la atención de las garantías de sus productos en todos los canales de ventas.

1. DEFINICIONES

Para efectos del presente documento y todo lo relacionado con el cumplimiento de la promesa de garantía por **CASE EQUIPOS Y TRANSMISIONES S.A.S.** para con sus **CLIENTES**, se han establecido las siguientes definiciones básicas:

Garantía: Obligación temporal, solidaria a cargo del productor y el proveedor, de responder por el buen estado del producto y la conformidad del mismo con las condiciones de idoneidad, calidad y seguridad legalmente exigibles o las ofrecidas. La garantía legal no tendrá contraprestación adicional al precio del producto (Art. 5° numeral 5 Ley 1480 de 2011).

Calidad: Condición en que un producto cumple con las características inherentes y las atribuidas por la información que se suministre sobre él. (Art. 5° numeral 1 Ley 1480 de 2011).

Cliente: Persona natural o jurídica que haga compra de nuestros productos o servicios.

Idoneidad: Aptitud del producto para satisfacer la necesidad o necesidades para las cuales ha sido producido o comercializado (Art. 5° numeral 6 Ley 1480 de 2011).

Información: Todo contenido y forma de dar a conocer la naturaleza, el origen, el modo de fabricación, los componentes, los usos, el volumen, peso o medida, los precios, la forma de empleo, las propiedades, la calidad, la idoneidad o la cantidad, y toda otra característica o referencia relevante respecto de los productos que se ofrezcan o pongan en circulación, así como los riesgos que puedan derivarse de su consumo o utilización (Art. 5° numeral 7 Ley 1480 de 2011).

Producto Defectuoso: Es aquel bien mueble que, en razón de un error en diseño, fabricación, construcción, embalaje o información, no ofrezca la razonable seguridad a la que toda persona tiene derecho (Art. 5° numeral 17 Ley 1480 de 2011).

Seguridad: Condición del producto conforme con la cual, en situaciones normales de utilización, teniendo en cuenta la duración, la información suministrada en los términos de las normas de Protección al consumidor y si procede, la puesta en servicio, instalación y mantenimiento, no presenta riesgos irrazonables para la salud o integridad de los consumidores. En caso de que el producto no cumpla con requisitos de seguridad establecidos en reglamentos técnicos o medidas sanitarias, se presumirá inseguro (Art. 5° numeral 14 Ley 1480 de 2011).

Servicio Técnico: Atención de garantías posventa, a un producto o prestación de un servicio, que entre otros aspectos comprende:

- La reparación del bien, salvo que no sea susceptible de reparación, caso en el cual deberá cambiarse el bien y en última instancia se devolverá el dinero.
- El área técnica cuenta con personal técnico idóneo, capacitado, y con los recursos técnicos y tecnológicos necesarios para atender la garantía,
- Utilización de las herramientas mínimas y especializadas, así como la disponibilidad de repuestos, unidades de reposición, partes, piezas, accesorios e insumos de los productos ofrecidos,
- Obligación de emitir informes y conceptos técnicos idóneos para establecer la procedencia de la garantía.

	POLÍTICA DE GARANTIAS Y DEVOLUCIONES	Fecha:	27/07/2021
		Versión:	01
		Página:	2 de 3

Ventas a Distancia: Son ventas las realizadas sin que el consumidor tenga contacto directo con el producto que adquiere, que se dan por medios, tales como correo, teléfono, catálogo o vía comercio electrónico (Art. 5º numeral 16 Ley 1480 de 2011).

Por consiguiente, si el cliente desea realizar una devolución, es importante tener en cuenta la siguiente clasificación e identificar el procedimiento que le corresponda:

2. GARANTÍAS

Todos los productos vendidos en los canales de venta de **CASE EQUIPOS Y TRANSMISIONES S.A.S.**, que generen reclamaciones por problemas de calidad, idoneidad, fallas en su funcionamiento o defectos de fabricación, deberán ser revisados en los canales que disponga **CASE EQUIPOS Y TRANSMISIONES S.A.S.**

2.1. Generalidades de las Garantías

- a. Todos los productos vendidos por **CASE EQUIPOS Y TRANSMISIONES S.A.S** tendrán especificada la garantía en sus cajas o en documentos anexos. En caso que no se indique la garantía en los productos operará los tiempos que determine la ley 1480 de 2011.
- b. En el momento de recepción de los productos que se soliciten como garantía se validaran minuciosamente que los productos correspondan a los vendidos por **CASE EQUIPOS Y TRANSMISIONES S.A.S.** En caso que se determine que los repuestos sean cambiados o no correspondan a los vendido por **CASE EQUIPOS Y TRANSMISIONES S.A.S** se negará inmediatamente la garantía, se perderá todos los beneficios con la empresa y de ser el caso se dará aviso a las autoridades competentes.
- c. Los servicios de garantía estarán dispuestos en los siguientes puntos:

Ciudad	Teléfono	Dirección
Bogotá D.C.	3512991	AV 5 N. 31 - 54

2.2. Proceso de solicitud de la Garantía

Para iniciar el trámite de la garantía, el CLIENTE deberá:

- a. El CLIENTE una vez denote la falencia en la maquinaria contará con **cinco (05) días hábiles** para comunicar la por los medios dispuestos en esta Política.
- b. El CLIENTE deberá informar el daño que tiene el producto y poner el producto a disposición de **CASE EQUIPOS Y TRANSMISIONES S.A.S** en el mismo sitio en el que le fue entregado al adquirirlo o en las direcciones donde se prestan los servicios de garantías (numeral 2.1. lit c) en **máximo diez (10) días hábiles**. Si el CLIENTE debe enviarlo de diferentes partes del país a nuestros puntos de atención esos costos serán asumidos por el CLIENTE.
- c. **CASE EQUIPOS Y TRANSMISIONES S.A.S** en máximo **diez (10) días hábiles** expedirá un concepto técnico que determine, a que se debió la falencia y si procede o no la garantía. Este documento deberá contar, como mínimo, con la siguiente información para que cumpla con lo previsto en la Ley 1480 de 2011 y tenga plenos efectos probatorios, de cara a eventuales reclamaciones:
 - Nombre del técnico que realiza la intervención o reparación.
 - Descripción detallada de la falla presentada.
 - Descripción detallada de la reparación efectuada.
 - Identificación de las piezas reemplazadas o reparadas.

	POLÍTICA DE GARANTIAS Y DEVOLUCIONES	Fecha:	27/07/2021
		Versión:	01
		Página:	3 de 3

- La fecha en que el CLIENTE hizo entrega del producto para reparación.
 - La fecha de devolución del producto reparado.
 - Identificación de quien realiza el dictamen y la reparación (Firma, Nombre, Cedula, Cargo, Grado de formación técnica o profesional, Datos de contacto - Teléfono y dirección-).
- d. Si el concepto técnico es favorable para el otorgamiento de la garantía, el técnico mencionará el término en el cual se deben hacer las debidas reparaciones, que no deberá exceder de treinta (30) días calendario. Si llegara a exceder dicho término solo será porque las condiciones técnicas no pueden proceder en menor tiempo y deberá ser justificado ante el CLIENTE.
- e. Si las reparaciones del producto no fueron efectivas, el CLIENTE deberá comunicarse directamente a los datos de contacto de esta política, para que se realice una segunda visita y si no es posible el arreglo de la mercancía se procederá al cambio por un producto nuevo. En caso que no existan más unidades para reemplazar por las condiciones del producto se procederá en última instancia a la devolución del dinero.

Importante: La primera solicitud de garantía siempre se tramitará la reparación del producto o producto nuevo, si el CLIENTE manifiesta que desea la devolución del dinero se le indicará que se debe seguir el proceso del literal e) de este numeral.

2.3. Tiempos de atención de la garantía

La Ley 1480 de 2011, Artículo 58 literal c), otorga quince (15) días hábiles para dar respuesta a la reclamación por garantía. Adicionalmente, el Decreto 735 de 2013 fija un término máximo de treinta (30) días hábiles solamente en el caso en que se haga necesaria y aplicable la reparación del producto.

2.4. Casos en los que no opera la garantía

En los siguientes casos no operará ningún proceso de garantía ni de devolución de dinero:

- Fuerza mayor o caso fortuito
- El hecho de un tercero
- El uso indebido del bien por parte del CLIENTE
- Que el CLIENTE no atendió las instrucciones de instalación, uso o mantenimiento indicadas en el manual del producto, en la garantía o de acuerdo al uso especializado de los mismos.
- Que el CLIENTE dañó intencionalmente o culposamente el producto.
- Que el CLIENTE hiciera el cambio del producto pretendiendo alcanzar una garantía de un producto no vendido por nosotros.

3. DEVOLUCIONES

Se le manifiesta a los CLIENTES que las devoluciones no proceden en todos los casos, solo procede en los eventos nombrados a continuación. En caso que el CLIENTE solicite la devolución de dinero en eventos no contemplados será rechazada su solicitud.

3.1. Devolución por novedad en el transporte

Las novedades o inconsistencias por diferencias en cantidades o averías detectadas en los productos, por su presentación o por falencias presentadas en el transporte, deben ser informadas máximo en los **dos (02) días hábiles** siguientes después de recibido el pedido. Los reclamos posteriores a estos días no serán tenidos en cuenta, toda vez que nos sujetamos a los tiempos estipulados para hacer las reclamaciones a las transportadoras.

Para tal caso le sugerimos tener presente las siguientes recomendaciones:

- Al recibir su mercancía por parte de la transportadora verifique muy bien que no haya anomalías en el empaque (sellos,

	POLÍTICA DE GARANTIAS Y DEVOLUCIONES	Fecha:	27/07/2021
		Versión:	01
		Página:	4 de 3

zunchos, cintas, cajas, bolsas, guacales, entre otros.). Si denota alguna alteración debe informarla al transportador y establecerla en la guía de la transportadora.

- Recuerde que si firma la aceptación de la guía está confirmando el recibido del número de paquetes que en ella se plasman y el buen estado de los mismos; impidiendo la opción de hacer algún tipo de reclamo posterior.
- Si tiene duda del estado del empaque o no puede cerciorarse de verificar de inmediato el contenido, escriba la frase “SUJETO A VERIFICACIÓN” en el espacio de observaciones o al lado de su firma. De esta manera nos ayuda a determinar si la transportadora es responsable o no de los daños o pérdidas que pueda sufrir la mercancía.

3.2. Devolución por error en CASE EQUIPOS Y TRANSMISIONES S.A.S

En caso que **CASE EQUIPOS Y TRANSMISIONES S.A.S** o sus dependientes cometieran un error en el tipo de producto, dimensiones o errores en la toma del pedido, **CASE EQUIPOS Y TRANSMISIONES S.A.S** hará la corrección del producto a costo de **CASE EQUIPOS Y TRANSMISIONES S.A.S** o si lo desea el CLIENTE se hará devolución del dinero. **CASE EQUIPOS Y TRANSMISIONES S.A.S** no se responsabiliza por daños emergentes o lucros cesantes, le recomendamos a nuestros clientes que realicen y verifiquen sus pedidos con suficiente tiempo para evitar perjuicios.

3.3. Devolución acogiendo a la opción de retracto:

El CLIENTE que desee retractarse de la compra realizada, podrá acogerse a la opción de retracto que estipula nuestra empresa, bajo las siguientes condiciones:

- La solicitud debe realizarse por escrito, en donde se especifique claramente las causales que motivan el retracto de la compra. Esta solicitud deberá ser firmada por quien haya realizado la compra, en caso de empresas, por su representante legal.
- **CASE EQUIPOS Y TRANSMISIONES S.A.S** realizará el estudio y análisis de las causas expuestas por el cliente para su retracto, de igual forma, revisa la viabilidad de la devolución. En caso de ser aceptada, **CASE EQUIPOS Y TRANSMISIONES S.A.S** hará efectivo el descuento del dos punto cinco por ciento (2.5%) del valor total de la compra por concepto de cargo Administrativo y Financiero.
- El CLIENTE tiene como plazo máximo para retractarse de la compra el término de **cinco (05) días calendario**, después del pago o entrega (lo que ocurra primero).
- Hay devoluciones que solo implican nota crédito a favor del cliente, la cual podrá ser redimida en otro artículo de nuestro portafolio, sin embargo, hay solicitudes en donde se solicita la devolución efectiva del dinero pagado, en estos casos y en especial cuando el retracto de la compra, genere perjuicios demostrados en **CASE EQUIPOS Y TRANSMISIONES S.A.S**, nuestra empresa se reserva el derecho de descontar el valor correspondiente al veinte por ciento (20%) del valor de la compra antes de IVA.
- Para poder recibir un producto en devolución, éste debe cumplir con los siguientes requisitos: a) El producto debe venir en su caja original, sin golpes, ni abolladuras, ni desperfectos en la superficie. b) El producto no debe estar usado o desarmado. c) El producto no debe estar dañado como consecuencia de instalaciones incorrectas. d) No deben faltar partes en el producto.
- Si un CLIENTE desea anular una compra efectuada a través de nuestro punto de contacto una vez que el producto ya hubiera sido despachado, deberá pagar adicionalmente el total del costo de transporte y logística.

	POLÍTICA DE GARANTIAS Y DEVOLUCIONES	Fecha:	27/07/2021
		Versión:	01
		Página:	5 de 3

- No se otorgará devolución cuando los productos son hechos con medidas específicas del CLIENTE, o por orden determinada con características particulares de producto, en el cual se deba realizar la elaboración a medida.
- El cliente deberá presentar la factura correspondiente.

3.4. Devoluciones por derecho de retracto

Dando aplicación a la Ley 1480 de 2011, artículo 47, EL CLIENTE que compre productos por el canal de Ventas a Distancia (teléfono, WhatsApp, Correo electrónico, Redes Sociales, Página Web), gozarán de la posibilidad de ejercer su derecho al retracto de su compra; es decir, pueden de manera autónoma y libre solicitar que se reverse la compra volviendo las cosas a su estado inicial; esto es, por parte de los CLIENTES reintegrando la mercancía adquirida y por parte de **CASE EQUIPOS Y TRANSMISIONES S.A.S** efectuando la devolución de lo pagado por el producto, siempre que cumpla con las siguientes condiciones:

- **Oportunidad:** Dentro de los cinco (5) días siguientes a la entrega del producto.
- **Estado de la mercancía:** El CLIENTE deberá devolver el producto a **CASE EQUIPOS Y TRANSMISIONES S.A.S.** en las mismas condiciones que lo recibió, sin haberlo usado, en su caja o empaque original, en perfecto estado, apto para una nueva venta y con sus piezas completas.
- **Gastos de transporte y Devolución:** Los costos de transporte y los demás que conlleven la devolución del bien deberán ser asumidos por el CLIENTE.
- **Productos excluidos:** El derecho de retracto no aplicará para productos que fueron elaborados, fabricados, armados, cortados o preparados conforme a las especificaciones del usuario o que son claramente personalizados.

CASE EQUIPOS Y TRANSMISIONES S.A.S. efectuará la devolución del dinero al CLIENTE, dentro de los **treinta (30) días** calendario siguientes a la devolución del producto.

3.5. Proceso para las devoluciones

- El producto debe cumplir con los términos de devoluciones y no estar inmerso en ninguna exclusión de las expuestas en el presente documento.
- **Condición:** el producto debe contar con su caja, empaques, accesorios y factura o documento equivalente.
- El CLIENTE debe adjuntar carta o comunicado, donde especifique claramente las causales que motivan el retracto de la compra y el alcance de su solicitud.
- En máximo diez (10) días hábiles **CASE EQUIPOS Y TRANSMISIONES S.A.S.** le dará respuesta sobre la aceptación o no del proceso de devolución, de acuerdo a los términos de esta política. En caso de que se niegue la devolución se justificará.
- Dirigir el producto objeto de devolución hasta las instalaciones de **CASE EQUIPOS Y TRANSMISIONES S.A.S.**, donde fue adquirido. El costo de transporte será a cargo del CLIENTE excepto que se trate de devoluciones por errores comprobados de **CASE EQUIPOS Y TRANSMISIONES S.A.S.**
- La devolución de dinero después de surtir el anterior proceso será de máximo treinta (30) días calendario, debido a las gestiones financieras y administrativas en la que debe incurrir **CASE EQUIPOS Y TRANSMISIONES S.A.S.** La forma de devolución de los fondos se hará de acuerdo a la solicitud del CLIENTE (transferencia, efectivo, nota crédito).

	POLÍTICA DE GARANTIAS Y DEVOLUCIONES	Fecha:	27/07/2021
		Versión:	01
		Página:	6 de 3

4. DATOS DE CONTACTO PARA GARANTÍAS Y DEVOLUCIONES

Persona encargada	Andrés Felipe Barreiro
Teléfono	031 3592991 EXT- 109
Celular	+57 322 2144371
Correos	bodegaprincipal2@caseetrans.com



Representación legal
CASE EQUIPOS Y TRANSMISIONES S.A.S.