

MULTIPROYECTOS D.M.C. S.A.S., es una organización orientada a servir con efectividad al cliente tanto interno como externo, manteniendo la cortesía, amabilidad y cordialidad como elementos clave de un buen servicio, asumiendo cada comunicación como una oportunidad de mejora y un afianzamiento de nuestras relaciones con nuestros clientes. Adicionalmente se han definido los siguientes parámetros para la atención del cliente:

1) VISIBILIDAD Y ACCESIBILIDAD:

La política y la información relacionada con la GESTIÓN DE DEVOLUCIONES Y GARANTÍAS será divulgada a todo el personal de la organización y se mantendrá disponible para todos nuestros clientes y partes interesadas, en medios como listas de precios, catálogos, página Web, Software de Gestión, entre otros medios de comunicación habilitados por la organización.

2) COMUNICACIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE:

- a)** La comunicación directa con el cliente se realizará a través de nuestro equipo de ventas y/o servicio al cliente.
- b)** La persona que atienda al cliente debe mantener una comunicación clara, cordial y respetuosa, procediendo de acuerdo con nuestro PROCEDIMIENTO DE SERVICIO AL CLIENTE.

3) DEVOLUCIONES:

- a)** Definición Devolución: cualquier repuesto que el cliente devuelve a la organización.
- b)** Tiempo para Notificar Devoluciones y Cambios: se dispone de un plazo máximo de 30 días calendario para notificar devoluciones, a partir de la fecha de entrega de la mercancía al cliente.
- c)** Casos donde no Aplican Devoluciones.

- Devoluciones que se realicen fuera del tiempo de notificación (30 días Calendario después de la fecha de entrega)

d) Entrega de Devoluciones:

- Reportar la Devolución al personal de consultor comercial asignado, quien coordinará los aspectos de transporte de la mercancía. Toda devolución debe ser reportada previamente.

NOTA1: No se recibirá de parte de los clientes, mercancía en devolución con fletes contra entrega. Multiproyectos DMC, se encargará de coordinar las devoluciones por medio del Asesor Comercial.

NOTA2: No se recibirán Devoluciones sin relacionar la factura que corresponda y sin el debido formato de devoluciones diligenciado.

e) Requisitos para entregar la Devolución:

Para que su devolución sea tenida en cuenta y si es el caso, hacer efectiva la garantía, debe cumplir con los siguientes requisitos:

- Reportar la Devolución al consultor comercial asignado, quien coordinará los aspectos de transporte de la mercancía. Toda garantía debe ser reportada previamente.
- Relacionar el Número de factura con el cual se compró el producto.
- Preferiblemente presentar el producto con el empaque original.

4) GARANTIAS:

a) Definición de Garantía:

Devolución Reportada por nuestros clientes, a la cual se otorga el respaldo por fallas de diseño, fabricación y/o materiales de nuestros productos a través de Nota Crédito.

nota: El cliente no debe hacer efectiva su garantía y/o devolución hasta que se determine la respuesta a la misma y se emita la nota crédito si aplica

b) Cobertura de la Garantía:

- Se recibe Garantía por productos comprados con fechas inferiores a un año después de la fecha de facturación, siempre que no sea por condiciones de uso o mala manipulación de los productos.
- La garantía cubre defectos o fallas de fabricación, según revisión de nuestro laboratorio de calidad.

c) No cobertura de la Garantía:

- No aplica garantía para productos correspondientes a facturas con fechas superiores a un año.
- No cubre ningún daño causado por manejo incorrecto, choques, accidentes, incendio y demás factores externos a la estructura del producto.
- No cubre cuando el uso, cuidado u operación del producto no haya sido de la adecuada de acuerdo con las condiciones óptimas de manejo del producto.
- No cubre cuando el producto haya sido usado fuera de su capacidad, golpeado, o expuesto a condiciones que alteran su composición, dañado por algún líquido o sustancia corrosiva, así como por cualquier otra falla no atribuible a la fabricación del producto.
- No cubre cuando el producto haya sido instalado, desarmado, modificado o reparado de forma incorrecta.
No cubre cuando la falla sea originada por el desgaste normal de las piezas debido al uso.

d) Responsables y gestión de DEVOLUCIONES Y GARANTIAS:

Los responsables y gestión de devoluciones y garantías se realiza de acuerdo con lo establecido en la POLÍTICA DE GESTIÓN DE DEVOLUCIONES Y GARANTÍAS y el PROCEDIMIENTO DE SERVICIO AL CLIENTE.