

PROCESO DE GARANTIA

REQUISITOS PARA SOLICITUD DE GARANTIA

Para RETROTRAC S.A.S es muy importante darle a conocer a nuestros clientes las políticas y términos de garantías de los repuestos comprados en nuestra empresa.

Relacionamos las condiciones de garantía de los diferentes tipos de repuestos ofrecidos.

Aclaraciones Generales:

- Una garantía es efectiva si se encuentra dentro de los 3 meses siguientes a partir de la fecha de expedición de la factura.
- Se da cubrimiento por garantía a daños que después de su evaluación se determinen fueron causados por defectos de fabricación del fabricante y/o defectos de material del componente.
- Una vez expire el término de la garantía, el cliente deberá asumir el pago de cualquier revisión, diagnóstico, reparación y/o repuesto que requiera el bien.
- Se procederá al cambio de un producto o la devolución de lo pagado por parte de RETROTRAC SAS, a elección del consumidor, siempre que estando dentro del plazo de garantía, el producto reincida en la misma falla o no se cuente con el repuesto requerido para su correcto funcionamiento.
- No es procedente una garantía por daños originados por un proceso de instalación incorrecto, golpes, malas manipulaciones, modificaciones, alteraciones o por mal uso del repuesto o del equipo que ocasiona que se presente la falla del mismo.
- No es procedente una garantía cuando se generan daños originados por uso de fluidos que no cumplan las especificaciones del fabricante.
- Si el producto estuviera en un lugar diferente al de la compra, el cliente deberá asumir los costos de transporte para hacer efectiva la garantía.
- La garantía perderá su valor y será nula si el comprador o cualquier tercero modificara o cambiara el bien/Servicio de cualquier forma o si la falla del bien es resultado de un accidente, abuso, mala aplicación, indebido o falta de mantenimiento.

- Si un producto ingresa por garantía, y debe ser enviado a revisión previa, RETROTRAC SAS se hará cargo de todos los gastos que esto acarree, en caso de que la falla del producto no sea por causas imputables a RETROTRAC SAS o a nuestro fabricante, Retrotrac facturará al cliente el 100% de los gastos generados por revisión.
- Las partes eléctricas no tienen garantía bajo ningún concepto.

RESPONSABILIDADES DE RETROTRAC SAS

- Es responsabilidad de Retrotrac y los fabricantes de los equipos, reparar o reemplazar las partes o componentes que hayan fallado por defectos de material y/o mano de obra dentro del periodo de garantía establecido. Siempre y cuando el cliente haya cumplido con todos los requisitos y responsabilidades exigidas.
- Es responsabilidad de Retrotrac informar al cliente los motivos por los cuales una garantía no ha sido aprobada.
- En caso de devolución de dinero, es responsabilidad de Retrotrac entregar el 100% del valor pagado en el momento de la compra, en los siguientes 3 días hábiles a partir del fallo de garantía.

RESPONSABILIDADES DEL CLIENTE

- Suministrar la información clara, completa y ordenada con relación al equipo donde se instala el repuesto para eventuales reclamaciones.
- No manipular ni modificar nunca las piezas.
- Enviar las piezas afectados a las instalaciones de Retrotrac para que se pueda efectuar un análisis de la falla ocurrida y poder emitir un concepto de garantía.
- Reportar inmediatamente cuando ocurra la falla del componente con el asesor de repuestos suministrando
- Diligenciar por completo el formulario de solicitud de garantía suministrado.

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE GARANTIA

Después de conocer los requisitos para una solicitud de garantía, proceda a solicitarla siguiendo los siguientes pasos:

1. Ingrese a nuestra Página Web WWW.RETROTRAC.COM, de click en "DOCUMENTOS" en la pestaña superior del menú principal
2. Descargue e imprima el FORMATO SOLICITUD DE GARANTIA.
3. Diligencie correctamente y en su totalidad cada uno de los campos requeridos y firme el documento (con sello, si aplica)
4. Envíe a su asesor comercial una copia física de la solicitud, con el producto y la factura comercial. Si tiene registro fotográfico del repuesto, envíelo con la solicitud del producto vía email a su asesor comercial.

Nuestro horario de atención es de 8:00 Am a 5:00 Pm en jornada continua.

5. A partir de la fecha de recibido, el proceso de garantía tiene un tiempo de respuesta de 20 días hábiles.

Para temas adicionales, dudas o reclamos puede escribirnos a Info@retrotrac.com