



POLÍTICAS DE
GARANTÍA Y DEVOLUCIONES
DE EXTRUCOL S.A

EXTRUCOL

POLÍTICAS DE GARANTÍA Y DEVOLUCIONES

1. GENERALIDADES DE LA GARANTÍA

COLOMBIANA DE EXTRUSIÓN S. A. EXTRUCOL, garantiza sus productos contra defectos de fabricación y materiales, por un periodo de 12 meses a partir de la fecha de remisión. COLOMBIANA DE EXTRUSIÓN S. A. EXTRUCOL, reparará o repondrá, a discreción exclusiva de EXTRUCOL y siempre que se esté dentro del periodo de garantía, sin cargo alguno a su CLIENTE, todo producto que, bajo condiciones normales de instalación, uso y servicio, demuestre ser defectuoso en materiales o fabricación.

La garantía que COLOMBIANA DE EXTRUSIÓN S. A. EXTRUCOL puede llegar a otorgar al cliente, NO cubre ningún gasto de viaje para reparaciones fuera de sus instalaciones, costo de mano de obra incurrido en el diagnóstico, detección, remoción o reinstalación del producto, ni cubre ningún gasto indirecto como lucro cesante, responsabilidad civil o indemnizaciones de ninguna especie, salvo que sea expresamente autorizado por EXTRUCOL. Así mismo COLOMBIANA DE EXTRUSIÓN S. A. EXTRUCOL no recibe ningún tipo de material con fletes al cobro, sin previa autorización del área Comercial. Cualquier envío bajo esta modalidad no se tendrá en cuenta y se devolverá al remitente.

2. EXCLUSIONES DE LA GARANTÍA

Son exclusiones de la garantía de los productos:

- Pérdida o daño en tránsito (en los casos en que el transporte no esté a cargo de COLOMBIANA DE EXTRUSIÓN S. A. EXTRUCOL).
- Incumplimiento del alcance de la norma de fabricación del producto, en lo referente a aplicación, presiones y temperaturas de operación.
- Utilizar el producto en aplicaciones y condiciones diferentes a aquellas para las que fue fabricado conforme a lo descrito en la norma de fabricación.
- Incumplimiento a las recomendaciones de operación indicadas por el fabricante.
- Almacenamiento o manipulación indebida, ingreso de materiales extraños a la tubería y/o accesorios.
- Funcionamiento en condiciones altamente corrosivas y/o derivados del petróleo.
- Instalación sin cumplimiento de las recomendaciones del fabricante.
- Incumplir las recomendaciones de diseño y almacenamiento.
- Alteraciones voluntarias sobre el producto.
- Causas fortuitas: terremotos, incendios, inundaciones, etc.

En caso de no acogerse a las políticas establecidas para el otorgamiento de la garantía, se perderá el derecho.

En la medida permitida por las leyes, esta garantía reemplaza a todas las demás garantías, expresas o implícitas, incluyendo garantías implícitas de comerciabilidad para cierto fin específico, y establece sus remedios exclusivos con respecto a los productos abarcados.

3. SOLICITUD DE LA GARANTÍA

El CLIENTE deberá radicar la solicitud de garantía dentro de los 30 días calendario siguientes a la ocurrencia del evento objeto de solicitud, ante el área Comercial.

La garantía será gestionada por el CLIENTE ante el área Comercial de COLOMBIANA DE EXTRUSIÓN S. A. EXTRUCOL, brindando la información con la referencia del producto, la fecha de compra, la descripción del problema o queja, trazabilidad del producto y fotos o videos del daño, en el enlace: <https://forms.gle/zykVxytXJGa4j6tw9>.

4. DETERMINACIÓN DE LA GARANTÍA

Para definir el otorgamiento o negación de la garantía se estipula un plazo máximo de quince (15) días hábiles contados a partir del momento en que se recibe el artículo objeto de reclamación en las instalaciones de COLOMBIANA DE EXTRUSIÓN S. A. EXTRUCOL, cuando así lo hubiera requerido. El tiempo de solución dependerá de la dimensión de la garantía.

Cuando COLOMBIANA DE EXTRUSIÓN S. A. EXTRUCOL considere necesario tener en sus instalaciones el producto o parte objeto de la reclamación, el CLIENTE deberá enviarlo a su costo para su revisión. En caso de otorgar la garantía, el valor del envío será reembolsado al CLIENTE.

5. DEVOLUCIONES DE PRODUCTO

La devolución de productos únicamente procede cuando, por error de COLOMBIANA DE EXTRUSIÓN S. A. EXTRUCOL, se realizó la entrega incorrecta del producto solicitado por el CLIENTE en la orden de compra, en lo que respecta a cantidad, apariencia, referencia, sitio de entrega, entre otros.

Las devoluciones deben solicitarse por el CLIENTE a COLOMBIANA DE EXTRUSIÓN S. A. EXTRUCOL dentro de los 10 días calendario siguientes a la recepción de los productos correspondientes. Ese mismo término aplica para realizar cualquier tipo de reclamación relacionada a cantidades, estado y demás características de los productos entregados.

Cualquier devolución debe estar en el embalaje original, sin usar y en una condición no peor que la entregada al CLIENTE.

6. DEVOLUCIONES DE DINERO

La devolución de dinero únicamente procede cuando el cliente que la solicita reúne los siguientes requisitos:

- Radicó orden de compra de los productos a COLOMBIANA DE EXTRUSIÓN S. A. EXTRUCOL.
- El cliente realizó el pago de los productos de manera anticipada.
- COLOMBIANA DE EXTRUSIÓN S. A. EXTRUCOL ha generado aceptación de la orden de compra.

- COLOMBIANA DE EXTRUSIÓN S. A. EXTRUCOL incumplió las condiciones que estableció en la aceptación de la orden de compra.

En caso de que la devolución de dinero solicitada por el cliente proceda, COLOMBIANA DE EXTRUSIÓN S. A. EXTRUCOL debe asumir el 4*1000 de la devolución correspondiente.

En los demás casos, no procede la devolución de dinero.

7. ASPECTOS RELEVANTES DEL OTORGAMIENTO DE GARANTÍAS Y DEVOLUCIONES

- Cuando un producto, parte o pieza sea reemplazado en garantía, el tiempo de garantía cuenta desde su fecha de remisión, únicamente en lo que se refiere a este.
- Cuando la garantía consista en reparación de un producto, parte o pieza, éste conservará el plazo de garantía desde la fecha de emisión de la factura de venta inicial.
- COLOMBIANA DE EXTRUSIÓN S. A. EXTRUCOL no asume ninguna responsabilidad por daños incidentales o indirectos causados por los productos.
- Cuando para efectos de diagnóstico de una reclamación COLOMBIANA DE EXTRUSIÓN S. A. EXTRUCOL asuma costos de logística y transporte, estos deberán ser reembolsados por el CLIENTE en caso de que la garantía no sea otorgada por alguna de las causales mencionadas anteriormente.
- COLOMBIANA DE EXTRUSIÓN S. A. EXTRUCOL, cuando se decida otorgar la garantía, dará el acompañamiento al cliente (presencial o remoto) hasta obtener la solución definitiva del inconveniente.
- Respecto a productos Metrex, equipos de termofusión o electrofusión, tubería y accesorios comercializados, no fabricados por COLOMBIANA DE EXTRUSIÓN S. A. EXTRUCOL, esta se compromete a realizar las gestiones correspondientes con los fabricantes, garantía sujeta a las políticas internas de dichos terceros.

EXTRUCOL



INTEGRIDAD



EMPATÍA



EXCELENCIA



SOSTENIBILIDAD



COMPROMISO
CON LA VIDA



PASIÓN POR LO
QUE HACEMOS