

POLITICA DE CAMBIO, DEVOLUCIONES Y GARANTIAS.

Con el objetivo de asegurar el derecho y garantía de nuestros clientes y consumidores finales a tener la mayor satisfacción sobre las soluciones de seguridad que ofrece nuestra promesa de marca. CASCO Safety se compromete con el fiel cumplimiento de las siguientes políticas.

Este conjunto de políticas, supone la necesidad de un cliente de obtener o bien reclamar durante un plazo moderado alguna garantía, cambio, devolución y/o descuento, sobre productos que han sido facturado en tienda, a través de un asesor de ventas o bien a por medio de la plataforma de e-commerce.

Para considerar el trámite vinculado a cualquiera de las políticas contenidas en el presente documento, el cliente o su representado deberá necesariamente presentar en original y totalmente visible lo siguiente la factura de referencia.

Lugar de gestión de cada proceso: Todo proceso de descuento, cambio, devolución o reclamo de garantía deberá ser directamente en tienda, el procedimiento incluye, pero no se limita a:

- Validación de factura y tiempo de compra
- Validación de las condiciones del producto que es objeto del proceso.
- Verificación de disponibilidad para proceder al cambio

1. POLITICA DE GARANTÍA DE PRODUCTO

El tiempo para solicitar garantía de producto estará en dependencia del tipo de producto, marca, uso y todas las condiciones previamente pactadas al momento de la compra.

Todo cliente tendrá derecho a hacer uso de la Garantía CASCO Safety, misma que tiene hasta un plazo máximo de 30 días en dependencia de la categoría del producto y las condiciones de uso. El tiempo de garantía luego de este plazo lo establece el proveedor o la marca a través de la descripción del producto.

1.1 Consideraciones para las solicitudes de garantía:

- La garantía del producto debe estar vigente, y su trámite procederá cuando por razones de fabrica se presente el reclamo por garantía. No se aplicará trámite de garantía cuando el ítem objeto de compra no ha sido usado y ya han pasado más de 30 días.
- El producto debe contar con la factura y documentos de garantía. Si el producto no tiene un documento que certifique el periodo de garantía, el producto tendrá la

garantía de 90 días indicada a partir de la fecha de facturación o en su defecto las consideraciones que defina la gerencia general.

- El daño del producto debe ser por un defecto de fabricación, falla técnica o irregularidad.
- Ninguna garantía se aplicará si el producto presenta señales de mal uso por parte del cliente o el usuario final o cuando se detecte que fue maniobrado por otro personal no autorizado.

1.2 Procedimiento de garantía del fabricante:

Ante la aplicación de la garantía, los representantes de la marca (personal técnico autorizado) determinarán, previa evaluación del producto, si procede la atención por garantía y entregarán al cliente un informe técnico en señal de conformidad o no conformidad. La asistencia técnica se realizará dentro del plazo establecido por el proveedor, el cual estará sujeto a la complejidad de la falla que presente el equipo o producto. En caso se verifique la falla o defecto de fábrica, el fabricante deberá reparar el producto o reponer el producto de acuerdo con sus propios procedimientos.

Adicionalmente las condiciones para aceptar un proceso de garantías dependen de la categoría a la cual corresponda el producto. Para todos los efectos, la garantía del fabricante será tramitada por el personal de CASCO Safety.

2. POLITICA DE CAMBIOS Y DEVOLUCIONES

CASCO Safety se compromete en ofrecer una satisfacción garantizada en todas las compras de sus clientes, por ello se realizará y aceptará el cambio o devolución de producto cuando se considere necesario, sin embargo, se deberá tener en cuenta las siguientes consideraciones:

1. Los cambios y devoluciones para equipos de protección personal (EPP) se podrá hacer efectiva de forma inmediata y/o en un plazo no mayor a **treinta (30) días** de acuerdo a disponibilidad de productos una vez que se verifique el procedimiento correspondiente. No se aplicarán cambios o devoluciones fuera del plazo establecido.
2. Los cambios y devoluciones para los equipos de protección especial (EPE) se podrán hacer efectivo únicamente en condiciones especiales y en un plazo **no mayor a quince (15) días** de haber sido recibidos y verificados por el cliente**.

****EPE:** Se consideran dentro de esta categoría de productos, todos aquellos **equipos de protección especializados** para trabajo en altura, espacios confinados, y/o aquellos cuya aplicación requiera de una asesoría especial para su correcto uso y manejo. Están dentro de esta categoría aquellos equipos de seguridad con inteligencia artificial, equipos electrónicos u otros similares.

3. Todas las solicitudes serán recibidas y atendidas por nuestro equipo de tiendas y almacén de acuerdo con los siguientes pasos:

- Las solicitudes de cambios o devoluciones podrán ser remitidas a través de los asesores de ventas y procesadas por los responsables de tiendas y responsables de almacén en conjunto.
- Para aceptar la solicitud, todo cliente sea persona natural o jurídica deberá firmar la ficha de solicitud formal definida para este fin y firmada por la persona interesada en el trámite.(formato CS-FCD01)
- Todo cambio podrá ser efectivo en un plazo que podrá oscilar entre 72 horas y/o 30 días máximo, siempre que esté disponible el producto que sustituirá el cambio y el ítem no haya sido utilizado y se encuentre en buen estado.
- Todo producto sujeto a cambio deberá estar en óptimas condiciones y no deberá tener ningún daño evidente, salvo sea cambio por razones de garantía.
- El producto debe ser devuelto en las mismas condiciones (empaquete, etiquetas, sellos), tal cual fue recibido.
- Para los equipos de protección especial, CASCO Safety, se reserva el derecho de proceder y aplicar cambios o devoluciones en los siguientes casos:
 - a) Cuando el Equipo de Protección Especial (EPE) fue solicitado bajo pedido y se cumplen con las características y condiciones solicitadas por el cliente.
 - b) Cuando el ítem objeto de cambio o devolución ha sido desempacado, manipulado y/o utilizado por el cliente.
- Al momento de realizar el cambio se debe presentar la factura original respectiva.
- Para el cambio o devolución se recomienda la presencia del cliente para verificar el producto a recibir en calidad de cambio.
- No se aceptará cambio ni devolución cuando el producto o la factura del mismo esté alteradas y se compruebe que no hay defecto de fábrica.
- No se aceptará cambio ni devolución cuando el producto presente un daño por mal uso o se considere que su uso no fue bien instruido al asesor al momento de la compra.

3 . Revisión y control de la política

La presente política y su efectivo cumplimiento será revisado de forma periódica por la coordinación administrativo financiero y/o el delegado para este fin por parte del CEO, con el objetivo de asegurar el apego a las medidas de atención al cliente y control administrativo de CASCO Safety.

CASCO Safety.

ANEXO 1
Formato - CS-FCD01

		Registro de Cambios y/ o Devoluciones	
CCS-FCD01		N°.	
INFORMACIÓN CLIENTE			
Razón Social		Fecha Solicitud	
Dirección		N° Factura	
Teléfono		Fecha Factura	
Por este medio, solicito bajo procedimientos de control interno, sea considerado proceso de Cambio ☐ Devolución ☐ por la cantidad de _____, equivalente al pago Total ☐ Parcial ☐ de la factura N° _____. A continuación se adjunta factura.			
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PRECIO UNIT.	TOTAL
			-
			-
			-
			-
			-
			-
			-
		SUBTOTAL	-
OBSERVACIONES DEL CLIENTE:			
		IVA	-
		RENTENCIÓN	-
		TOTAL	-
Solicitado Por Autorizado Por		Se emite Nota de Credito ☒ SI ☐ NO ☐	
		Generada nota de crédito N°	
Ciente Gerente País			