

### POLÍTICAS DE DEVOLUCIÓN DE REPUESTOS

El cliente tiene derecho a solicitar la devolución de cualquier producto en el **plazo máximo de 5 días contados desde la fecha de recepción de la mercadería** según el comprobante de pago, guía de remisión y factura. La aceptación de devoluciones está sujeta a evaluación según restricciones y al cobro de una penalidad.

#### Restricciones:

- A. No se aceptarán devoluciones de repuestos considerados "no retornables a fábrica" según nuestra representada y/o traídos o fabricados exclusivamente para el cliente. Además, hay ciertos repuestos que por su naturaleza no se podrán aceptar como devolución: sellos, tubos o mangueras por centímetros o pulgadas, mangueras armadas, kits ensamblados, fajas o set de fajas, artículos electrónicos (previa evaluación).
- B. Los productos deberán encontrarse en perfecto estado de conservación y con las condiciones de empaque o embalaje en que fueron entregados, sin presentar signos de uso o manipuleo de los mismos.

#### Penalidades:

- A. Repuestos en Stock: Sin penalidad, si la devolución se realiza hasta 5 días después de la compra de los repuestos.
- B. Repuestos en Stock: con penalidad del 10% del valor de venta si la devolución se concreta después de 5 y hasta 7 días después de la compra de los repuestos.
- C. Repuestos Importados a solicitud del cliente: 30% del valor en venta en todos los casos.

#### Para realizar una devolución de repuestos deberá:

- Acercarse al mostrador de repuestos de la oficina donde fue atendido con el lote de repuestos propuesto a devolución. En caso de ítems de mayor peso o volumen que requieran ingreso en camión o manipuleo con equipos, deberá coordinar previamente una cita.

- Presentar comprobante de pago que acredite la compra, factura o boleta de venta y la guía de remisión de entrega.

### Devolución de repuesto por garantía:

El periodo de garantía se aplicará según el siguiente cuadro:

<b>Categorías</b>	<b>Tipo de Garantía</b>
Accesorios	Sin Garantía, solo por defectos de fabrica
Balineras	10 días - Solo por defectos de fabrica
Empaquetaduras	10 días - Solo por defectos de fabrica
Filtros	No tiene garantía ni cambio
Lubricantes	No tiene garantía
Partes completas y estructuras	3 meses - Solo por defectos de fabrica
Partes de motor	10 días - Solo por defectos de fabrica
Partes eléctricas	10 días - Solo por defectos de fabrica
Partes Hidráulicas	3 meses - Solo por defectos de fabrica
Bombas Hidráulicas	3 meses - Solo por defectos de fabrica
Piezas de desgaste	No tiene garantía
Reductores	3 meses - Solo por defectos de fabrica
Tren de rodajes	3 meses - Solo por defectos de fabrica
Válvulas, Electroválvulas y solenoides	10 días - Solo por defectos de fabrica
Mandos Finales	600 horas o 6 meses lo que ocurra primero, previa evaluación

Así también las garantías se anulan por mala aplicación, mala instalación de la pieza, por daños en la pieza o alguno de sus componentes derivados de accidentes después de haber revisado.

Por ningún motivo se aceptan devoluciones de piezas averiadas o defectuosas, estas solo se aceptarán como garantías para ser evaluadas.

Ningún funcionario de la compañía está autorizado para cambios mano a mano.

La compañía tiene un plazo máximo de 15 días hábiles para dar respuesta al cliente y cerrar el caso.

### Rechazo de devolución:

Por ningún motivo se podrá aceptar producto en devolución aun y cuando haya recibido confirmación, si se evidencia alguno de los siguientes casos:

1. El producto fue usado.
2. El empaque o las cajas del producto se encuentran en mal estado o sin sus etiquetas originales.
3. El empaque o la caja no sean originales o se encuentran abiertos.
4. El producto haya sido solicitado sobre pedido especial (compras por importación a los cuales se debe de solicitar anticipo o cancelación total de producto).
5. Productos por deterioro.

### Condiciones adicionales:

1. Solo recibimos productos por defecto de fábrica.
2. La evaluación y el análisis será realizada inmediatamente llegue el producto a nuestro almacén y se debe verificar las condiciones de garantía a las que aplica su producto.
3. Después de recibir el producto por garantía la empresa tendrá 15 días útiles para definir su aceptación o rechazo según sea el caso.
4. El repuesto debe ser instalado por profesionales y verificar que las demás piezas se encuentren en perfectas condiciones con el fin de que no generen un daño a la nueva pieza.
5. Realizar registro fotográfico y de video evidenciando la correcta instalación según las indicaciones técnicas para cada repuesto.

En la instalación de tornamesa se debe usar grasa multipropósito o preferiblemente EP2, ya que estas piezas están sometidas a temperaturas, adicional a esto durante la instalación se debe inyectar grasa en varias ocasiones para lograr que se llene, la grasa debe ser aplicada reiteradamente cada 25-30 horas de uso (si esto no se hace la tornamesa presentara juego en la pista y es evidencia suficiente para negar la garantía.

6. No se aceptan reclamos por terceros, únicamente del titular de la factura a nombre de quien salió el producto en el momento de la venta, este será el único encargado de gestionar algún tipo de reclamo.
7. Los motores tienen 1 año de garantía por defecto de fábrica, más no por temas o problemas en el momento de la instalación y desgaste del producto, hacer primer cambio de aceite a las 200 horas, en adelante cada 240 horas, cada cambio de aceite

cambiar filtros, estos filtros deben ser de igual referencia a los que trae originalmente el motor, recomendamos aceite de motor Rimula o Movil, no usar aceite de mala calidad ya que de esto depende la duración de su motor.

8. Para toda devolución y garantía debe haber evidencia fotográfica y en video del momento.
9. Toda garantía se hace efectiva con la entrega del producto en el punto de venta u almacén en donde fue entregado el repuesto al cliente.
10. **NO MANIPULAR NI TRATAR DE ARREGLAR**, repuesto manipulado pierde la garantía.
11. Para cumplir con la garantía de la bomba hidráulica se debe tener en cuenta:
  - Los filtros hidráulicos (retorno, succión, piloto) deben ser reemplazados por unos filtros nuevos y de alta calidad.
  - La instalación debe ser realizada por un técnico especializado.
  - Se debe reemplazar completamente el aceite hidráulico, debe ser nuevo y de alta calidad.
  - DEBE HABER EVIDENCIA FOTOGRÁFICA Y EN VIDEO.
  - En las devoluciones se debe tener en cuenta el tiempo estipulado por la compañía en la factura de venta.
12. Para aceptar una devolución el producto debe estar en las mismas condiciones en que fue enviado, tanto el empaque, como el producto.
13. En caso de una devolución de producto no se hará reintegro de dinero si no que se dejara el saldo a favor, para próximas compras.
14. La forma decidida para iniciar la devolución es directamente desde un correo dirigido al vendedor por el cual fue atendido, el mismo se encargará de realizar el seguimiento correspondiente, en ese correo de debe suministrar toda la información que anteriormente detallo, para cumplir con la revisión y evaluación por parte nuestra compañía o comunicarse directamente con el área encargada.
15. El cliente sumirá los costó logísticos de la devolución del repuesto
16. Los Costos y gastos logísticos. Gastos:
  - La empresa asume el flete o Courier para enviar el repuesto a la agencia asignada

por el cliente en el caso de entregas en provincia, siempre y cuando la agencia o establecimiento se ubique dentro del rango operativo de nuestra red de distribución, en los distritos de La Victoria, San Luis, El Agustino, San Borja, Lince, Jesús María, Santa Anita, la Molina, Surco, Lima Cercado, en el caso de distritos lejanos como Villa El Salvador, Villa María, Huachipa, Ate, Los Olivos, Ventanilla, Callao entre otros, se aplicara un cobro adicional por la entrega en coordinación con su vendedor.

- En el caso que los repuestos sobrepasen la capacidad máxima de carga disponible por nuestras unidades se aplicara un cobro adicional por la entrega en coordinación con su vendedor, para cliente de Lima y provincia.
- Si el cliente incurrió en gastos de traslado por el error (ej. llevar la pieza a la obra o taller), la empresa vendedora, no cubre estos gastos por que esta acción ya es una etapa de operación neta y directa del cliente, y porque en la transacción comercial efectuada, Gamatractor solo se compromete en dejar el producto comprado en una agencia de transporte de Lima indicada por el cliente hasta el punto de llegada indicada por el cliente. Este es el compromiso comercial tratado en el proceso de la venta



