

Política de cambios y devoluciones para distribuidores de Thermosolutions Group

1. OBJETIVO

Establecer las pautas a seguir por parte del distribuidor en base a los estándares para cambios o devoluciones establecidos por Thermosolutions.

2. ANTECEDENTES

La Ley N° 7472 de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, regula en el artículo N° 43 la garantía, misma que Thermosolutions Group S.A, contempla en la política de garantía. Pero dicha ley no contempla una regulación para la devolución o cambio por decisión o gusto del consumidor como se expresa en el artículo “La diferencia entre la garantía y la política de cambios y devoluciones” del periódico el Financiero del 25 de octubre del 2015. Es por esta razón que se extiende la presente política como protección al consumidor y al distribuidor.

3. POLÍTICA

3.1 Condiciones de aceptación de un producto para la devolución o cambio.

Todos los productos fabricados por Thermosolutions Group que un cliente desee devolver o cambiar, deberá cumplir sin excepción con los siguientes puntos.

- A. El producto deberá estar en su empaque original, con todos sus accesorios, bolsas, manuales y en perfecto estado.
- B. El producto deberá estar nuevo, cualquier producto que fuera instalado y puesto en funcionamiento, no aplica para la política de cambio o devolución, sin antes ser enviado a la fábrica para su revisión y aceptación.
- C. Si la caja o el producto presente, daños superficiales como rallones o marcas, el producto no podrá ser cambiado o devuelto.

20/09/2021

Proceso: Ventas

Sistema de Gestión

Rev. 01

- D. Si el producto presenta alguna alteración o modificación en cualquiera de sus partes o componentes, no aplica para la política de cambio o devolución.

- E. Si el producto presenta algún fallo en su funcionamiento, referir el caso directo a Thermosolutions, basado en la política de garantía.

3.2. Proceso para que el propietario y el distribuidor pueda hacer efectivo el cambio:

- A. El propietario deberá presentar la solicitud para el cambio o devolución en el punto de venta donde adquirió el calentador y deberá cumplir con todo lo indicado en el punto tres. En caso de que el distribuidor realice el cambio sin cumplir con lo estipulado en el punto 3, Thermosolutions Group no será responsable por el costo ni la reposición del mismo.

- B. Si el propietario se presenta con un producto defectuoso deberá aplicarse lo indicado en la política de garantía. Si el distribuidor realiza el cambio de producto o devolución del mismo, Thermo Solutions Group no será responsable por el costo ni la reposición del mismo.

- C. Si el distribuidor acepta un cambio o devolución de un producto incompleto, este deberá asumir el costo de las partes faltantes.

3.3. Proceso para la devolución de un artículo por parte de un distribuidor.

- A. Thermosolutions Group, es una empresa que no realiza ventas en consignación de producto, salvo que se indique lo contrario en una nota por escrito.

20/09/2021

Proceso: Ventas

Sistema de Gestión

Rev. 01

- B. Todo producto despachado por Thermosolutions Group es apto para la venta y será respaldado por las políticas de garantía de la empresa.

- C. En caso de que un distribuidor reciba un producto diferente al solicitado, tendrá un plazo de 15 días para solicitar el cambio, respaldado por la orden de compra.

- D. Thermosolutions Group, no acepta devoluciones de producto posterior a los 30 días sin importar la razón.

3.4. Cambio de producto al cliente final por decisión del distribuidor.

- A. En caso que el distribuidor tome la decisión de realizar un cambio de producto a un cliente sin la previa revisión y autorización por parte del personal de Thermosolutions Grupo deberá pagar los costos reparación del producto

B.