

POLÍTICA DE GARANTÍAS Y DEVOLUCIONES

Todos los repuestos que comercializamos en **IMPORTADORA EL GRAN TORNILLO S.A.S.** tienen la garantía y el respaldo de sus fabricantes. Para poder acceder a ella, es necesario que el cliente tenga en cuenta la siguiente información:

Garantía:

Piezas para Motor Diesel: Las piezas internas para motor (Pistones, anillos, camisas, etc.) y las piezas externas para motor (Bombas de agua y de aceite, turbos cargadores, etc.) están garantizadas de estar libres de defectos de fabricación y material por un periodo de 3 meses o 1000 horas (lo que primero suceda) a partir de su instalación, sin exceder 6 meses de la fecha de la factura.

Herramientas de Corte: Están garantizadas contra la rotura prematura por un periodo de 45 días a partir de la fecha de la factura. Las herramientas de corte incluyen entre otras: cuchillas, puntas, adaptadores, y cuchillas laterales.

Tren de Rodaje: Las piezas de tren de rodaje, incluyendo cadenas y rodillos, están garantizadas por un periodo de determinado a partir de la fecha de factura.

- Grupos de Bujes y Pasadores Cadena seca: 1500 horas o 1 año (lo que primero suceda).
- Grupos de Bujes y Pasadores Cadena Lubricada: 2000 horas o 1 año y 6 meses (lo que primero suceda).
- Cadena seca: 1500 horas o 1 año (lo que primero suceda).
- Cadena Lubricada: 2500 horas o 2 años (lo que primero suceda).
- Rodillo superior e inferior, rueda guía y rueda motriz: 1500 horas o 1 año (lo que primero suceda).
- Zapata: 1500 horas o 1 año (lo que primero suceda).

Componentes Hidráulicos: Están garantizados por 6 meses a partir de su instalación, sin que exceda 6 meses de la fecha de la factura original.

Productos de Filtración: Todo filtro se encuentra libre de defectos de material o mano de obra durante el período de vida útil recomendado por el fabricante del motor o equipo.

POLÍTICA DE GARANTÍAS Y DEVOLUCIONES

No existe garantía ni devolución para los siguientes productos:

- Componentes Eléctricos
- Repuestos Usados
- Empaquetaduras.

La garantía no cubre en los siguientes casos:

- Cuando el producto haya sufrido mal montaje o modificaciones no autorizadas por Importadora El Gran Tornillo S.A.S.
- Cuando el daño del producto sea causado por mal almacenamiento o transporte inadecuado.
- Cuando se detecte que el producto ha sido desarmado parcial o totalmente, o ha sufrido alguna reparación o intento de reparación por parte de personas no autorizadas por Importadora El Gran Tornillo S.A.S.
- Cuando el daño del producto sea causado por derrame de sustancias sobre el mismo.
- Cuando el daño del producto sea causado por pruebas, instalación, mantenimiento o ajustes inapropiados
- Cuando el producto ha sido desinstalado sin autorización del personal técnico de Importadora El Gran Tornillo S.A.S.
- Cuando el producto ha sufrido uso y desgastes naturales.

Para acceder a ella, es importante que el cliente cumpla con los siguientes requisitos:

1. **Recepción del producto:** El cliente debe realizar verificación del producto de acuerdo con las especificaciones de la compra, en el momento de la entrega (estado físico del producto y empaque).
2. **Instalación:** El cliente debe realizar la instalación del producto, aplicando las condiciones establecidas en el manual de servicio de cada equipo.

Los pasos para hacer una reclamación son:

1. Asegúrese que el producto no sea alterado, ni desinstalado sin previa autorización por el personal de Importadora El Gran Tornillo S.A.S.
2. Reporte la garantía a través del método que prefiera:

POLÍTICA DE GARANTÍAS Y DEVOLUCIONES

- Contacte a un representante de ventas: 882 3114.
- Correo electrónico: servicioalcliente@grantornillo.com.co
- Página web: www.grantornillo.com.co
- Dirección: Carrera 5 # 24 - 45 Barrio San Nicolás.

3. Tenga disponible los siguientes datos:

- Datos del cliente.
- Número del documento de salida del producto.
- Numero serie del equipo.
- Descripción del equipo.
- Número de horas trabajadas a partir de la fecha de instalación.
- Descripción breve de la falla que presenta el producto.

Atención a la solicitud de garantía

A partir de la solicitud de garantía realizada por el cliente, Importadora El Gran Tornillo S.A.S. tiene el compromiso de cumplir con lo siguiente:

- El personal de Importadora El Gran Tornillo S.A.S. se compromete a atender la solicitud en un tiempo máximo de 48 horas a partir de la fecha de solicitud. Se coordinará directamente con el cliente la programación de visita del personal técnico para el diagnóstico de la solicitud de garantía.
- Posterior al diagnóstico de la solicitud de garantía, el personal de Importadora El Gran Tornillo S.A.S. se compromete a dar una valoración definitiva en un tiempo estimado de ocho (8) días. En el caso que este tiempo no sea suficiente para determinar la valoración de la solicitud de garantía, se realizara una comunicación al cliente, y se procede a extender el tiempo de respuesta según se requiera.

POLÍTICA DE GARANTÍAS Y DEVOLUCIONES

Devoluciones:

Para acceder a ella, es importante que el cliente cumpla con los siguientes requisitos:

- Todos los artículos deben estar en su empaque y condición original. No aceptamos artículos que muestren signos de desgaste, instalación o uso.
- El cliente es responsable del pago de los costos de envío de la mercancía que desea devolver.
- No se aceptarán devoluciones de productos importados o comprados exclusivamente para el cliente.
- El cliente cuenta con tres (3) días hábiles después de recibida la mercancía para realizar la devolución, exceptuando casos de defectos de calidad. Para establecer la fecha de recibido se tomará como base la fecha de la factura, o la guía de entrega de la empresa transportadora.
- Se debe entregar el producto con las facturas originales y carta informando el motivo de la devolución.

Si la devolución es aceptada, Importadora El Gran Tornillos S.A.S. realizará Nota Crédito o cambio de producto de acuerdo con la disponibilidad.