

## POLÍTICA DE GARANTÍAS

### Procedimiento para validación de garantía:

#### 1. Reporte de garantía

- Avisar a su ejecutivo de ventas de BW Comercial S.A de C.V. que producto se enviará a revisión por concepto de garantías y deberá enviar, por correo electrónico, la relación de los números de producto con un breve reporte del porqué de la reclamación de garantía.
- Es importante nos envíe su número de factura BW Comercial S.A. de C.V del que procede la compra y que ampara la póliza de garantía.

#### 2. Condiciones

- BW comercial S.A. de C.V garantiza sus productos de estar libres de defectos en sus materiales, así como en su ensamblaje original.
- La garantía de nuestros productos es válida solamente por defectos de fabricación.
- La reclamación de garantía debe hacerse dentro del plazo señalado en la póliza de garantía.
- El producto enviado para dictamen de garantía debe recibirse en BW Comercial S.A. de C.V. en su empaque original.
- El producto y todos sus componentes deben ser marca BW.
- Le recordamos que la responsabilidad máxima que ampara la garantía es la reposición o reembolso total del producto.
- No nos hacemos responsables de ningún daño colateral, mano de obra u otros incidentes y daños consecuentes que pudieran ocurrir.

#### 3. Nulidad de garantía

- Si la falla corresponde a una mala instalación y no a un problema de fabricación
- Si el producto ha sufrido algún tipo de alteración en su diseño original; daños, fracturas o fisuras por accidente, negligencia o mal uso del producto en su manipulación, operación o por mala instalación.
- Si no se sigue el proceso correcto de instalación y no se utiliza la herramienta adecuada.
- Si no han sido instalados en su totalidad los componentes suministrados dentro del empaque.
- Si uno de los componentes del producto o el producto no es marca BW.
- Si el producto ha sido operado en condiciones distintas para las que fue diseñado.
- Productos con componentes eléctricos y/o electrónicos.

## POLÍTICA DE GARANTÍAS

### 4. Envío de Producto a BW Comercial S.A. de C.V.

- El envío del producto al almacén CDMX de BW Comercial S.A. de C.V., deberá embarcarse con la empresa transportista con la que se le envía su mercancía para evitar gastos mayores.
- No se recibirá material que venga por cobrar, ya sea a domicilio o a ocurre oficina, dado que nuestro Departamento de Soporte Técnico no maneja efectivo.

### 5. Dictamen

- El dictamen se tendrá en un máximo de 72 horas después de la recepción del producto en las instalaciones de BW Comercial S.A. de C.V.

### 6. Rembolso o reposición

- En caso de solicitar la reposición del producto, ésta se le hará llegar en su próximo pedido después de la generación del dictamen.
- De preferir La nota de crédito, ésta se hará por el monto originalmente pagado incluyendo descuentos aplicados al momento de la compra y el pronto pago en caso de aplicar.
- Por ningún motivo se aceptarán descuentos previos sobre su pago, estos solamente serán válidos a través de la nota de crédito que emita la empresa después del Dictamen Técnico.
- Por ningún motivo se aceptarán descuentos a alguna factura reciente, sin el aviso, el envío, la confirmación de recepción de su mercancía al departamento de Soporte Técnico y sin el Dictamen de BW Comercial S.A. de C.V.
- No se hará ningún descuento en facturas no relacionadas a la garantía y sin que se haya pactado previamente con el ejecutivo de ventas.
- En caso de ser procedente la garantía, la nota de crédito que emita la empresa será conforme a los lineamientos del SAT vigentes e irán en relación directa con la o las facturas que soporten el producto devuelto.



## POLÍTICA DE GARANTÍAS

Es muy importante que envíe sus productos a garantía, son eventos extraordinarios que requerimos investigar con el fin de seguir con nuestro plan de mejora continua.

Contacto Ventas:	Contacto soporte técnico:
<a href="mailto:bwventas@bwcomercial.com">bwventas@bwcomercial.com</a> Teléfono: 5039-9000 Ext. 115, 139. Contacto directo: 55-1213-2563	<a href="mailto:bwsoportetecnico@bwcomercial.com">bwsoportetecnico@bwcomercial.com</a> Teléfono: 5039-9000 Ext. 224 Contacto directo: 55-1601-5087

Nota1: El único autorizado para dar un dictamen de aprobación o rechazo de garantías es el departamento de Soporte Técnico BW Comercial S.A. de C.V. Por ningún motivo su ejecutivo de ventas puede darle una respuesta anticipada afirmativa o negativa sin este dictamen.

Nota 2: En caso de que la garantía no haya sido validada y requiera que el producto dañado le sea devuelto, tiene un máximo de tres días después de recibir el dictamen de Soporte Técnico para solicitarlo, de otra manera, los productos son enviados a destrucción.