**POLÍTICA GARANTÍA 5D DISTRIBUIDOR**

Todo equipo que no opere y/o no funcione de manera correcta de acuerdo a sus especificaciones técnicas e idoneidad, en un tiempo de 5 días hábiles o menos, según fecha de factura y/o en caso de envió, según fecha de entrega de la guía, se debe generar el cambio inmediatamente al cliente, entregando un producto del inventario, para que lleve su equipo a satisfacción.

1) El equipo debe llegar al centro de servicio para realizar la verificación, esto se debe realizar de las siguientes formas:

• Diligenciar la recogida a través de APP de recolección de Fixer.

• Solicitar la recogida por cualquiera de los medios de comunicación al equipo de servicio al cliente.

• Llevar el equipo físicamente al Fixer más cercano.

2) Una vez generada la recolección, al vendedor le llega un correo electrónico informando que tienen una garantía 5D y que debe de facturar un equipo y despacharlo al distribuidor.

3) Una vez llega el producto al Centro de servicios, este realiza la validación de los siguientes aspectos:

• El equipo debe estar en perfectas condiciones físicamente.

• Debe tener los accesorios completos y el material de empaque en buen estado.

• El equipo no le deben faltar tornillos ni debe presentar golpes en la parte externa.

4) A continuación, el centro de servicio dictamina como garantía 5D, cuya solución es una nota crédito cuando se cumple estas condiciones.

5) La nota crédito que realiza el centro de servicio cruza con la factura que realiza el vendedor Ujueta.

**CONTROL DE CAMBIOS**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO** | **NÚMERO DE REVISIÓN** | **FECHA EMISIÓN** |
| Creación del documento por requerimiento interno | 1 | 13/04/2020 |
| Modificación del documento | 2 | 03/05/2022 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ELABORADO POR:** | **REVISADO POR:** | **APROBADO POR:** |
|  |  |  |
| Nombre: Laura Peñaranda | Nombre: Sergio Andres Montoya | Nombre: Maria Isabella Bischoff |
| Cargo: Analista de Gestión | Cargo: Coordinador Tecnico | Cargo: Gerente de tiendas y centros de servicios |
| Fecha: | Fecha: | Fecha: |