	<b>3-D-002</b> <b>POLÍTICA DE GARANTÍA Y DEVOLUCIONES PINTURAS Y ACABADOS 3P</b> \Sistema de Gestion\1. Documentos\3. Comercial y logística	<b>Fecha</b>	08/06/2017
		<b>Revisó</b>	Coord. HSEQ
		<b>Aprobó</b>	Gerente General
		<b>Versión</b>	2.1

### DISTINGUIDO CLIENTE PINTURAS Y ACABADOS 3P

***Para su oportuno conocimiento hacemos entrega de la política de garantía y devoluciones, las cuales usted debe tener presente cuando presenta inconformidad por alguno de nuestros productos.***

***Cualquier duda lo puede informar directamente con el Comercial de nuestra empresa o por el correo electrónico: [ventasnacionales@distribuciones3p.com](mailto:ventasnacionales@distribuciones3p.com), con gusto le atenderemos.***

#### **Condiciones Generales de Garantía:**

Si el producto presenta alguna irregularidad y se tuvieron en cuenta todas las recomendaciones e instrucciones, se debe diligenciar el formato de Peticiones, Quejas y Reclamos con el comercial que le presto el servicio de venta, con el fin de brindar una pronta solución.

#### **1) Tiempos para tramitar**

a) La garantía por calidad del producto se determina de acuerdo a las siguientes condiciones:

i) Cuando el producto sea distribuido mediante un tercero (Distribuidor o ferretería) la PQR se debe tramitar a través de este.


- **Línea de Vinilos, Masillas y Recubrimientos:** Será máximo de seis (6) meses calendario a partir de su fecha de fabricación.
- **Línea de Esmaltes sintético y profesional:** Será máximo de tres (3) meses calendario a partir de su fecha de fabricación.
- **Línea de productos base solvente:** Será máximo de seis (6) meses calendario a partir de su fecha de fabricación.

b) Las devoluciones efectuadas por baja rotación del producto por parte del Cliente, tendrán cambio antes de los seis (6) meses calendario a partir de su fecha de fabricación para vinilos, masillas, recubrimientos y línea base solvente, y de tres (3) meses para esmalte profesional y sintético después de la fecha de fabricación, previa autorización de PINTURAS Y ACABADOS 3P y con solicitud escrita por parte del cliente.

c) Para ser efectiva cualquier garantía tanto por calidad y/o baja rotación del producto, este deberá encontrarse en su envase original, en perfectas condiciones físicas y con la etiqueta original, además el Cliente debe presentar su factura de venta que fue entregado por Pinturas y Acabados 3P, de lo contrario no se hará efectiva la devolución.

d) No se hacen por ningún motivo devoluciones de dinero una vez comprado y retirado el producto. En los casos especiales se realizara la reposición en mercancía.

COPIA CONTROLADA

	<b>3-D-002</b> <b>POLÍTICA DE GARANTÍA Y DEVOLUCIONES PINTURAS Y ACABADOS 3P</b> \Sistema de Gestion\1. Documentos\3. Comercial y logística	<b>Fecha</b>	08/06/2017
		<b>Revisó</b>	Coord. HSEQ
		<b>Aprobó</b>	Gerente General
		<b>Versión</b>	2.1


- e) La garantía cubre defectos de fabricación del producto quedando sin efecto daños ocasionados por negligencias, mal uso, almacenaje o manipulaciones indebidas.
- f) En los casos de retractación de la compra sin justa causa, el cliente tendrá un plazo para presentar su deseo de devolución dentro de los cinco días hábiles una vez recibida la mercancía. Si el cliente acepta, se puede cambiar la mercancía por otro producto. Para estos casos es el cliente quien debe asumir los costos de transporte. Esto está sujeto a lo establecido por la Superintendencia de Industria y Comercio.

## 2) Condiciones de garantía

Todos los productos de Pinturas y Acabados 3P cuentan con datos que son necesarios tener presente para su información y conocimiento. Dentro de esta información se incluye: *Descripción, Usos, Rendimiento por galón, Aplicación, Observaciones y Seguridad.*

Adicionalmente se deben tener presente las siguientes condiciones generales por las cuales Pinturas y Acabados 3P no aplica Garantía en sus líneas de productos:

- **Línea de Vinilos, Masillas y Recubrimientos:** No aplica garantía cuando:
  - Se cumple con el tiempo de garantía estipulado por la Empresa (Numeral 1 ítem a.).
  - Cuando se demuestre que las condiciones ambientales de almacenaje son variables y afectan el material.
  - Cuando se demuestra por pruebas de laboratorio, que la composición química del producto se ha manipulado o alterado por el cliente.
  
- **Línea de Esmaltes sintético y profesional:** No aplica garantía cuando:
  - Se cumple con el tiempo de garantía estipulado por la Empresa (Numeral 1 ítem a), ya que el material adquiere una tonalidad amarillenta por las resinas alquídicas con la cual se fabrica el producto.
  - Cuando se demuestre que las condiciones ambientales de almacenaje son variables y afectan el material.
  - Cuando se demuestra por pruebas de laboratorio, que la composición química del producto se ha manipulado o alterado por el cliente.

	<b>3-D-002</b> <b>POLÍTICA DE GARANTÍA Y DEVOLUCIONES PINTURAS Y ACABADOS 3P</b> <i>\Sistema de Gestion\1. Documentos\3. Comercial y logística</i>	<b>Fecha</b>	08/06/2017
		<b>Revisó</b>	Coord. HSEQ
		<b>Aprobó</b>	Gerente General
		<b>Versión</b>	2.1

- **Línea de productos base solvente:** No aplica garantía cuando:
  - Se cumple con el tiempo de garantía estipulado por la Empresa (Numeral 1 ítem a).
  - Cuando se demuestre que las condiciones ambientales de almacenaje son variables y afectan el material.
  - Cuando se demuestra por pruebas de laboratorio, que la composición química del producto se ha manipulado o alterado por el cliente.

### 3) Requisitos y condiciones para hacer válida una garantía


- a) Diligenciar el formato de Peticiones, Quejas y Reclamos junto con el comercial que le presto el servicio, reportando la falla o daño detallado del producto junto con copia de la Factura de venta, Número de Lote, Producto.
- b) Envío de la solicitud de PQR junto con el producto o muestra del producto a Laboratorio en los casos que sean solicitados.
- c) En un periodo de quince (15) días hábiles se analizará el producto y se dará una respuesta por parte del laboratorio. (Este periodo no incluye el tiempo necesario en caso de un cambio del producto).

### 4) Alternativas de Solución

Las alternativas de solución contempladas dentro de la garantía, una vez se haya realizado la revisión correspondiente son:

- a) **Cambio.** Se sustituye el producto motivo de reclamo o devolución por otro en buen estado (puede ser por la misma referencia o por otra diferente, del mismo valor pagado, en caso de que el valor del producto a llevar sea superior el cliente deberá pagar el excedente. Solo se autoriza el cambio cuando la solicitud está dentro del tiempo de garantía y se comprueba la existencia de un problema de calidad.
- b) **Negado:** Negación del cambio a razón de no hallarse inconvenientes de calidad o por no cumplir los tiempos y condiciones para realizar dicho trámite.

**NOTA:** El costo de los fletes por devoluciones o cambios correrán por parte del cliente en los casos que sea por su responsabilidad

	<b>3-D-002</b> <b>POLÍTICA DE GARANTÍA Y DEVOLUCIONES PINTURAS Y ACABADOS 3P</b> <i>\Sistema de Gestion\1. Documentos\3. Comercial y logística</i>	<b>Fecha</b>	08/06/2017
		<b>Revisó</b>	Coord. HSEQ
		<b>Aprobó</b>	Gerente General
		<b>Versión</b>	2.1

### CONTROL DE CAMBIOS

Versión.	Descripción del cambio.	Quien solicita creación/cambio	Fecha.
0	Versión Original		08/04/2014
1	Codificación, Inserción cuadro de control de cambios y de ruta.	FE-Coord. HSEQ	04/04/2015
2	<p>Se incluye en el numeral 1 la condición de trámite directamente a través del intermediario.</p> <p>Se establece en el numeral 1, ítem b condición para hacer cambio de producto por baja rotación.</p> <p>En el ítem 1 se condiciona que por ningún caso se realiza devolución del dinero, y se contempla también la pérdida de garantía por mal almacenaje.</p> <p>Se incluye dentro de literal e, las condiciones para retractaciones de compras.</p> <p>Ajustes en redacción del numeral 2</p> <p>En el numeral 3 se solicita que se debe allegar copia de la factura de venta con la PQR, se establece que se solicita muestra del producto sujeto de reclamo solo en los casos que se requiera por parte del laboratorio y se amplía plazo a 15 días hábiles para resolución de PQR.</p> <p>Se aclara que la responsabilidad del costo del flete por parte del cliente</p>	FE – Coord. HSEQ	10/02/2016
2.1	<p>Recuperación de archivo después de encriptación por virus</p> <p>Actualización de ruta de ubicación</p> <p>Se modifica el correo de contacto dirigiéndolo a <a href="mailto:ventasnacionales@distribuciones3p.com">ventasnacionales@distribuciones3p.com</a></p>	FE – Coord. HSEQ	08/06/2017