

POLÍTICA OFICIAL PARA TRÁMITE DE GARANTÍAS – GLOBAL PACIFIC S.A.S.

1.0 Tiempo de Garantía

Global Pacific S.A.S. establece los siguientes plazos de garantía según el tipo de producto adquirido, contados a partir de la fecha de factura:

1.1 Motobombas MAAXPUMP

- Garantía: **36 meses** a partir de la fecha de factura.

1.2 Iluminación MAAXLIGHT

- Garantía: **36 meses** a partir de la fecha de factura.

1.3 Bombas de calor

- InverHeat: **2 años** en partes y **5 años** en compresor.
- MAAXTURBO: **5 años** en partes y **12 años** en compresor.

1.4 MAAAX CLOR

- La garantía aplica según la fecha de vencimiento del producto químico.

1.5 MAAAX SECURITY

- VAC-ALERT: Garantía de 36 meses a partir de la fecha de factura.
- Alarmas: Garantía de 36 meses a partir de la fecha de factura.

1.6 Resto de productos de Global Pacific S.A.S.

- Garantía: **12 meses** a partir de la fecha de factura.
- Nota: Todo producto nuevo que ingrese al portafolio de Global Pacific S.A.S. contará con **12 meses** de garantía, salvo que se exprese lo contrario en comunicados oficiales o publicidad vigente.

2.0 Aplica o No Aplica Garantía

2.1 Cuando Sí aplica:

- **2.1.1** Defectos de fábrica o materiales.
- **2.1.2** Producto dentro del periodo de garantía.
- **2.1.3** Instalación correcta por personal calificado.
- **2.1.4** Uso normal del producto.
- **2.1.5** Diagnóstico validado por proveedor o servicio técnico autorizado.

2.2 Cuando NO aplica:

- **2.2.1** Instalación incorrecta o manipulación no autorizada.
- **2.2.2** Daños por causas externas.
- **2.2.3** Uso inadecuado o fuera de especificaciones.
- **2.2.4** Falta de mantenimiento preventivo.
- **2.2.5** Daños por transporte, golpes o mal almacenamiento.
- **2.2.6** Desgaste natural o consumibles.
- **2.2.7** Ausencia de prueba de compra o número de serie ilegible.

2.3 Resumen práctico:

Causa		Aplica garantía Observación
Defecto de fabricación	✓	Revisión por técnico autorizado
Daño por sobretensión	✗	No cubre garantía
Instalación incorrecta	✗	Cliente o instalador responsable
Uso dentro de parámetros normales	✓	Dentro del periodo de garantía
Desgaste natural	✗	Repuesto a costo del cliente

3.0 Lineamiento General

3.1 Global Pacific S.A.S. establece el procedimiento formal para la radicación, recepción, evaluación y gestión de solicitudes de garantía sobre productos adquiridos por aliados comerciales.

3.2 Todas las solicitudes deberán ser radicadas exclusivamente a través de la página web oficial de la compañía, dentro del módulo **GARANTÍAS**, ubicado en la parte inferior del sitio web:
<https://globalpacificsas.com/garantias/>

3.3 La solicitud debe estar completamente diligenciada, con datos correctos y sin errores u omisiones.

3.4 El solicitante debe indicar de forma precisa:

- **3.4.1** Código del producto
- **3.4.2** Marca
- **3.4.3** Serial correspondiente

CARRERA 42 No. 50 A - 40
ITAGÜI - ANTIOQUIA

TEL: (574) 448 50 00

E-mail: ventas.medellin@globalpacificsas.com

www.globalpacificsas.com

- **3.4.4** Tipo de falla presentada
- **3.4.5** Fecha y lugar de compra
- **3.4.6** Datos completos del solicitante

3.5 Se deben adjuntar fotografías y/o videos donde se evidencie:

- **3.5.1** La instalación realizada
- **3.5.2** El número de serial
- **3.5.3** El detalle de la falla presentada

Sin la evidencia completa, la solicitud no será evaluada y será devuelta para corrección.

3.6 La garantía será analizada según el tipo de producto, sus especificaciones y los criterios técnicos establecidos por Global Pacific S.A.S.

3.7 Radicar una solicitud no garantiza su aprobación automática.

4.0 Confirmación de Recepción y Seguimiento

4.1 Una vez el cliente complete el formulario, el área encargada confirmará la recepción de la solicitud por correo o mensaje oficial.

4.2 Esta comunicación incluirá:

- **4.2.1** Confirmación de recepción correcta de la solicitud.
- **4.2.2** Indicación de que el caso está en proceso de revisión.
- **4.2.3** Número de radicado o referencia asignada.
- **4.2.4** Compromiso de mantener informado al cliente sobre el avance y resultado del trámite.

CARRERA 42 No. 50 A - 40
ITAGÜI - ANTIOQUIA

TEL: (574) 448 50 00

E-mail: ventas.medellin@globalpacificsas.com

www.globalpacificsas.com

5.0 Verificación de Aplicación de Garantía

5.1 Revisión de garantía y validación de información:

- **5.1.1** El área de SAC realiza una revisión inicial para confirmar que el producto se encuentre dentro del tiempo de garantía establecido.
- **5.1.2** Verifica que toda la información registrada en el formulario coincida con la factura, el nombre del cliente, la referencia y los datos diligenciados.
- **5.1.3** Se asegura de que la documentación y las evidencias adjuntas sean correctas, completas y coherentes con lo reportado antes de escalar el caso al área técnica.

5.2 Autorización de envío y validación técnica:

- **5.2.1** Una vez confirmada la información, el caso se escala al área técnica para su diagnóstico.
- **5.2.2** Se autoriza el envío del producto solo cuando aplique.
- **5.2.3** Cualquier producto enviado para pago contraentrega será devuelto de inmediato.

5.3 Coordinación con Compras:

- **5.3.1** En caso de requerirse repuestos, SAC solicita la adquisición al área de Compras solo si no hay disponibilidad en inventario.
- **5.3.2** Esta gestión se escala previamente con la Coordinadora de Compras antes de realizar la adquisición.

6.0 Resultado de Evaluación y Gestión del Producto

6.1 Garantía aprobada:

- **6.1.1** Global Pacific S.A.S. asume el costo del envío de devolución del producto reparado o reemplazado.
- **6.1.2** Se informa al cliente la fecha estimada de despacho.

6.2 Garantía no aprobada:

- **6.2.1** Se notifica al cliente y se ofrecen dos alternativas:
 - a) Devolución del producto en su estado actual, envío para pago contraentrega (**a cargo del cliente**).
 - b) Cotización de reparación con costos y tiempos estimados.
- **6.2.2** Si el cliente acepta la cotización, se gestiona como servicio técnico asumido **100% por el cliente**.

7.0 Gestión de Repuestos y Reparaciones

7.1 Casos en garantía:

- **7.1.1** El técnico informa al Coordinador de SAC sobre la falta del repuesto.
- **7.1.2** El Coordinador de SAC solicita adquisición al área de Compras solo si no está disponible en inventario, previa validación con la Coordinadora de Compras.
- **7.1.3** Una vez recibido, se realiza la reparación y continúa la devolución al cliente.

7.2 Casos fuera de garantía:

- **7.2.1** El técnico informa la pieza faltante al Coordinador de SAC.
- **7.2.2** El Coordinador contacta al cliente para informar detalles y consultar autorización.
- **7.2.3** Se notifica a la Coordinadora de Compras sobre la gestión del repuesto.
- **7.2.4** Solo con autorización expresa se procede con la compra y reparación.

CARRERA 42 No. 50 A - 40
ITAGÜI - ANTIOQUIA

TEL: (574) 448 50 00

E-mail: ventas.medellin@globalpacificsas.com

www.globalpacificsas.com

8.0 Tiempos de Diagnóstico

- **8.1** Diagnóstico inicial: máximo **5 días hábiles** desde la recepción de la solicitud y evidencias completas (incluye revisión remota si aplica).
- **8.2** Evaluación presencial y autorización: máximo **10 días hábiles** desde recepción del producto en instalaciones.
- **8.3** Comunicación con el cliente: SAC mantiene informado sobre ajustes, retrasos o repuestos.

G.0 Tiempos de Reparación o Reposición

- **G.1** Reparación o reemplazo del producto: máximo **10 días hábiles** desde aprobación de la garantía.
- **G.2** Casos con repuesto no disponible: tiempos ajustados según entrega del proveedor; el cliente será informado oportunamente.

10.0 Reposición

10.1 Cuando aplica la reposición:

- Cuando no es posible reparar el producto ni reponer las piezas.
- Cuando el daño es de fábrica y existe disponibilidad en inventario.

10.2 Cuando debe devolverse el producto:

- Global Pacific S.A.S. determina si el cliente debe devolver el repuesto o producto defectuoso.
- El envío debe realizarse con **flete pagado** y será bajo **riesgo del cliente**.

11.0 Reposición o Nota Crédito

11.1 Nota Crédito: aplica cuando no es posible reparar ni reponer el producto.

11.2 Comunicación al cliente: SAC informa pasos, tiempos y decisión final (nota crédito).

12.0 Temas Varios

12.1 Tiempo de respuesta del cliente:

- Cuando el cliente reclama garantía y las evidencias no permiten evaluar el daño correctamente, se solicitarán nuevas evidencias.
- El cliente tiene **10 días hábiles** para enviar la información solicitada.
- Si no se recibe respuesta en ese plazo, el caso se cierra automáticamente.
- Una vez que envíe las evidencias, deberá abrir un nuevo caso de garantía.

12.2 Responsabilidad por productos no vendidos por Global Pacific S.A.S.:

- No se hace responsable por productos enviados que tras evaluación no fueron vendidos por la compañía.
- Tras **10 días hábiles** de informar improcedencia, no se asumirá responsabilidad.

12.3 Accesorios no correspondientes:

- No se hace responsable por accesorios que no correspondan al artículo reclamado.

12.4 Productos en remate o liquidación:

No tienen cobertura de garantía

Todas las disposiciones, plazos y decisiones contenidas en esta política están sujetas a análisis y validación técnica por parte de **Global Pacific S.A.S.**, quienes determinan la aplicabilidad de la garantía en cada caso específico.

CARRERA 42 No. 50 A - 40
ITAGÜI - ANTIOQUIA

TEL: (574) 448 50 00

E-mail: ventas.medellin@globalpacificsas.com

www.globalpacificsas.com