

POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE GARANTÍAS

1. Coberturas

GLOBAL PACIFIC S.A.S brinda una vigencia de garantía en sus productos así:

36 meses	En Motobombas MAAAXPUMP e Iluminación MAAAXLIGHT 36 meses a partir de la fecha de factura expedida por global pacific sas.
6 meses	6 meses en Mantas Térmicas MAAAXHEAT a partir de la fecha de factura expedida por global pacific sas.
12 meses	En el resto de los productos ofertados por Global Pacific S.A.S a partir de fecha de factura.
Especiales	Productos que por sus características propias cuentan con plazos de coberturas diferentes a los estipulados anteriormente. Químicos (basados en fecha de vencimiento), Spas MaaaxWellness (bombas 3 años y resto de accesorios 1 año), Bombas de calor (Compresor 1 año) son algunos de los ítems con vigencias especiales. Dichas vigencias deben ser verificadas con el vendedor.

2. Procedimientos

a. Diagnóstico

Para el diagnóstico previo al envío del producto, el aliado debe enviar a su asesor de zona:

Copia o número de factura	Es el primer requisito para determinar si procede garantía o no.
Formato de garantías Global Pacific	Dependiendo del proveedor se deben diligenciar varios formatos para el diagnóstico.
Fotos y videos	Instalación Falla del producto Otros relevantes
Diagrama de Instalación	(de ser necesario)

Serial del equipo*	(en caso de tener) *El serial es necesario para determinar que dicho producto fue comercializado por Global Pacific.
---------------------------	--

Tiempo de Diagnóstico previo al envío: A partir de la fecha de recepción de la solicitud de garantía debidamente diligenciada, Global Pacific cuenta con máximo 3 días hábiles para emitir diagnóstico inicial y definir si el producto se debe enviar a nuestra bodega o si por el contrario se puede solucionar vía telefónica.

Tiempo de diagnóstico: A partir de la recepción del producto en garantía, el técnico cuenta con máximo 2 días hábiles para emitir un diagnóstico del producto y evaluar si se necesitan recursos externos o se puede reparar de inmediato.

Tiempo Reparación o Reposición: El tiempo para reparación o reposición (si aplica) será máximo de 4 días hábiles una vez se cuente con los recursos externos. De no requerir recursos externos se procederá con la reparación en los 4 días hábiles.

b. Reparación o reposición

Una vez determinado fallo del equipo se procederá de la siguiente manera:

Reposición	Aplique garantía Cuando el producto no se permita reparar (todo autorizado por gerencia, suplencia Catalina Herrera) Documento remisión de garantía.
Reparación**	Procede inmediatamente si aplica garantía Consulta y cotización de reparación en caso de que no aplique garantía. (informar al área comercial)
Nota Crédito	En los casos en los cuales no sea posible reponer o reparar el equipo se procede a emisión de Nota Crédito por el valor efectivamente pagado por el equipo en cuestión. (todo autorizado por gerencia, suplencia Catalina Herrera)

**El tiempo para reparación será de 4 días hábiles desde fecha de recepción del equipo y debe contar con todos los accesorios requeridos para su testeo.

3. Garantías

No aplicará la garantía en los siguientes casos:

Fuerza mayor o caso fortuito (desperfecto causado por accidente, negligencia, mala instalación, fluctuaciones eléctricas u otros actos de esta naturaleza)
El producto presenta indicios de manipulación o alteración (usuario o terceros).
El consumidor no atendió las instrucciones de instalación, uso o mantenimiento indicadas en el manual del producto y en la garantía.
Falta de mantenimiento o uso que afecte su desempeño.
Cuando el número de serie del producto haya sido borrado, dañado, alterado o no figure en nuestra base de datos
Accidente por roedores e insectos en el producto

4. VARIOS

El Departamento de Garantías no se hace responsable por accesorios que no correspondan al artículo enviado.
El Departamento de Garantías no se hace responsable por productos enviados a nuestras instalaciones, los cuales luego de evaluación se determine que no han sido vendidos por GLOBAL PACIFIC S.A.S, después de quince (15) días hábiles de haber informado al cliente su improcedencia. En los casos en los cuales el cliente no realice la autorización expresa vía email de devolución de aquellos productos que no hayan sido vendidos por GLOBAL PACIFIC S.A.S. (con el flete a su cargo) o la recolección de este.
GLOBAL PACIFIC S.A.S. no se hace responsable por productos en garantías entregados a transportadoras diferentes a las autorizadas por Global Pacific S.A.S o a personal que no haga parte de Global Pacific S.A.S
Tenga en cuenta que las Garantías son sobre la calidad de los productos no sobre los empaques, si su mercancía llega con empaques en mal estado, por favor indicar en la guía el mal estado del empaque y comunicarse de inmediato con el Departamento Logístico.
La garantía aplica sobre la fecha de compra de la factura emitida por Global Pacific sas. En caso de haber una reparación o reposición del producto, no se aplicará garantía sobre garantía. Es decir, el tiempo de la garantía inicial se mantiene independientemente se repare o se reponga cualquier cantidad de veces el producto. Global Pacific se encargará de la recolección del producto en garantía y coordinará la logística de este en las direcciones de nuestros clientes. (no aplican recogidas en clientes finales). Todo envío que realice el cliente por fuera de nuestra gestión, no lo asumirá Global Pacific S.A.S.

Global Pacific asumirá los gastos de envío y devolución de los productos en garantía, siempre y cuando estos sean aceptados como garantía. En caso de que el producto, no sea aceptado como producto en garantía, el flete de devolución debe ser asumido por el cliente.

Tiempo de atención para garantías (físicas o telefónicas): lunes a viernes 8:00 am a 11:00am, aplica para asesores y aliados.

FORMATO DE GARANTÍAS	
DISTRIBUIDOR/CLIENTE:	
CONTACTO:	
TELÉFONO:	
DIRECCIÓN:	
CIUDAD Y DEPARTAMENTO:	
CORREO ELECTRÓNICO:	
PRODUCTO Y CANTIDADES:	
SERIAL:	
FECHA DE INSTALACIÓN:	
FECHA DE LA FALLA:	
FACTURA DE COMPRA #:	
FECHA DE FACTURA:	
DESCRIPCIÓN DE LA FALLA:	

NOMBRE DEL CLIENTE

FIRMA Y SELLO DEL CLIENTE

FECHA

DIAGRAMA DE INSTALACIÓN