

 Grifería y Accesorios	GRAGEL GRIFERIAS Y ACCESORIOS S.A.C.	RUC: 20611474858
		VER. 02
Nº PÁG: 2	DOC: POLÍTICA DE CAMBIO Y DEVOLUCIÓN	15/09/2023

POLÍTICA DE CAMBIO Y DEVOLUCIÓN

GRAGEL S.A.C. se compromete a entregar productos de calidad y en óptimo estado, los cuales satisfagan la necesidad de sus clientes. Debido a ello se brindan certificados de calidad y garantía por los productos que se despachan.

Valiéndose de las respectivas cartas de garantía y certificado de calidad, y a fin de no perjudicar a ninguna de las partes, es necesario adicionar los siguientes términos:

- a) Nuestros productos tienen una garantía de un año contra defectos de fabricación.
- b) Para hacer efectiva la garantía del producto deben contactarse con un representante de **GRAGEL S.A.C.** y seguir el protocolo en cuestión.
- c) Solamente se hará cambio de los productos si estos se encuentran descromados, rotos antes de la instalación o sus roscas no fueran funcionales. En el caso de encontrar roturas y/o una mala funcionalidad de nuestras roscas, debe ser reportado antes de su instalación. Nuestra empresa no se ve comprometida a financiar gastos por la extracción de nuestros productos.
- d) Las rayaduras por mala manipulación o defectos de instalación no serán consideradas en la garantía.
- e) El cambio de productos o devoluciones solo procede si estos ya han sido pagados debidamente en los plazos determinados.

Por otra parte, GRAGEL S.A.C. no asumirá ninguna responsabilidad de hacer valer la garantía en los siguientes casos:

- Deterioro o funcionamiento inadecuado del producto como consecuencia del desgaste natural por uso, tanto en el producto como en el cromado.
- Deterioro del producto por instalación limpieza y/o mantenimientos inadecuados. Tomar en cuenta que no se puede utilizar detergentes, pulidores, esponja verde, paños abrasivos, solventes agresivos como lejía, ácido muriático, thinner, etc.
- Fallas o defectos del producto por uso inadecuado para el fin que han sido diseñados.
- Fallas o defectos del producto como consecuencia de actos vandálicos.

	GRAGEL GRIFERIAS Y ACCESORIOS S.A.C.	RUC: 20611474858
		VER. 02
Nº PÁG: 2	DOC: POLÍTICA DE CAMBIO Y DEVOLUCIÓN	15/09/2023

- Fallas o defectos del producto como consecuencia de factores ajenos a las partes como incendios o desastres naturales.

Habiendo repasado los aspectos que cubre nuestra garantía se procede a explicar el protocolo de cambio:

- 1) Contactar con un representante de GRAGEL S.A.C para reportar la observación de los productos, detallando lo siguiente: i) la guía de remisión, factura y/u orden de compra de la que provienen los productos defectuosos, ii) el comprobante de pago iii) la cantidad de productos defectuosos, iv) la observación en cuestión adjuntando pruebas contundentes a fin de evaluar su cambio o devolución. Esta comunicación debe realizarse formalmente a través de nuestros correos: gragelsac@hotmail.com y administracion@gragel.com.pe.
- 2) La empresa revisará el caso y se pondrá en contacto. De ser el caso, se coordinará una visita y evaluará el reclamo.
- 3) En caso exista un defecto de fabricación se hará efectiva la garantía y se procederá a reemplazar de forma parcial o total nuestros productos. Para ambos casos se debe devolver la totalidad de los productos defectuosos, a fin de hacer efectivo el cambio o devolución.

En caso de las devoluciones por errores en órdenes de compra u otros casos que no se consideren aplicables a garantía, **GRAGEL S.A.C.** se reserva el derecho de descontar un 5% de la devolución por los gastos incurridos. Cabe resaltar que la aceptación de la devolución se da previa coordinación y revisión del estado de la mercadería entregada. De no ser cumplida esta condición, **GRAGEL S.A.C.** no está obligada a aprobar la devolución.

Agradecemos la confianza depositada en **GRAGEL S.A.C.** y reiteramos nuestro compromiso de ofrecer productos de calidad y eficiencia

Atentamente,



GRAGEL SAC

 Grifería y Accesorios

 Ricardo Ochoa Yquirá

 GERENTE