

# POLÍTICAS DE GARANTÍA



1

## CALIFICACIÓN DE GARANTÍA

### Garantía aplica cuando:

- ✓ Se hayan respetado los ciclos de trabajo.
- ✓ Se haya utilizado la máquina para el propósito que fue concebida.
- ✓ Se encuentra en buenas condiciones físicas.
- ✓ No se encuentra manipulada.

**Sin necesidad de presentar factura**

3

## POLÍTICAS DE REPUESTOS (PXR)

\*Pendientes por repuesto

- ✓ Garantizamos la existencia de repuestos.
- ✓ En caso de no tener repuestos, a los 5 días de haber ingresado la máquina en taller estaremos cambiando la máquina por una nueva.

5

## POLÍTICAS DE RESOLUCIÓN

El Centro de Servicio se compromete a solucionar en un tiempo de:

- ✓ **2 días** hábiles si la máquina ingresa por mostrador directo del Centro de Servicio.
- ✓ **4 días** hábiles si la máquina ingresa por transporte o por mostrador de una cadena o ferretería.

Tiempo de espera del cliente no se toma en cuenta en el tiempo de solución.

- ✓ Para presupuestos o porcentajes hay un máximo de **5 días** hábiles en espera de aprobación del cliente. Se realizan **3 avisos**

Hay un tiempo máximo de 30 días en los que se guarará la máquina y luego de ese tiempo se procederá a reciclar la herramienta.

- ✓ El cliente que ingrese su máquina directo por mostrador del Centro de Servicio puede solicitar envío gratuito de su herramienta a su domicilio o negocio.

7

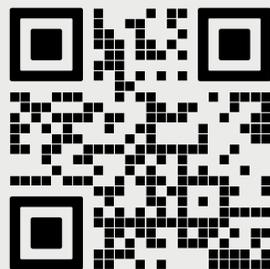
## ADQUISICIÓN DE REPUESTOS

### PARA VENTA

Solo está autorizada la venta de los códigos de repuestos que se encuentran en el catálogo del cliente del canal ferretero.

### PARA PRESUPUESTOS DE REPARACIÓN

El precio en códigos de repuestos es el mismo para todas las listas de precios.



CATÁLOGO DE REPUESTOS

2

## POLÍTICAS DE COBERTURA

- ✓ **Mantenimiento preventivo gratis para todas las marcas de Truper®:**

*Mantenimiento Preventivo:* son aquellos que no cambian repuestos esenciales y los únicos que se modifican son aquellos que sufren un desgaste natural de uso. También contempla cambio de aceite, lubricación y limpieza.

- ✓ **Máquinas con Garantías:** Cobertura 100% sin costo.
- ✓ **Máquinas sin Garantía:** Precio máximo de presupuesto = **50% del precio mínimo de venta** (según listado de precios del Centro de Servicio Truper). No se cobra mano de obra, únicamente por repuestos.

4

## POLÍTICA DE CANJE

- ✓ Si la máquina ya no tiene reparación, se le podrá ofrecer una máquina nueva del mismo modelo o modelo actual al cliente con un porcentaje de descuento según tabla de criterios.
- ✓ El cliente deberá de dejar su máquina dañada para hacer efectivo el canje.
- ✓ El descuento se aplica sobre precio Canal Ferretero

Tabla de Descuentos

Descuento	Criterio
✓ 5%	Máquina viene manipulada, desarmada, quebrada o daños internos severos.
✓ 15%	Máquina aplica para canje.

6

## GARANTÍA MANUAL

- ✓ La política de garantía para herramienta manual aplica en los defectos de fábrica o mano de obra del fabricante.

Resolución

Consumidor Final	Evaluación en mostrador del Centro de Servicio Autorizado Truper. En los casos que aplique la garantía se procederá a un canje por herramienta nueva.
Clientes canal ferretero	Asesor definirá si se dará garantía manual evidenciando con fotos previo a recolección. En los casos que aplique la garantía se otorgará al cliente una nota de crédito.

**Sin necesidad de presentar factura**

La garantía **no aplica** en herramientas con signos de haber sido manipuladas o utilizadas incorrectamente.



Horarios de atención: Lunes a Viernes de 8 a 17 horas / Sábados 8 a 12 horas.

Garantías y Centros de Servicio ☎ 2499 - 5000

# TRUPER®