TÉRMINOS DE GARANTÍA Y RETRACTOS

Términos y condiciones

A continuación, encontrará las políticas que deberá tener presente, en caso de que requiera iniciar un trámite de cambio, retracto o garantía.

GARANTÍA.

Se dará garantía por imperfectos en las materias primas o fabricación, teniendo en cuenta lo establecido en el certificado de calidad publicado en la página web www.filtrosmaster.com.co

CONDICION: Que el producto cuente con su caja, empaques, accesorios y factura o documento equivalente y que se encuentre dentro del periodo de garantía ofrecido.

FLETES: El costo del transporte desde donde se encuentre el producto hasta el destino será asumido por el vendedor, así como el retorno del producto al cliente.

TIEMPO PARA DAR RESPUESTA AL TRÁMITE: El tiempo establecido por la ley para dar respuesta a la solicitud del trámite de garantía es de 30 días hábiles desde el recibo del producto en el Centro de Servicios Autorizado.

PARA TENER EN CUENTA EN EL TRÁMITE DE GARANTÍA: El hecho de dar inicio al proceso de garantía no implica la aceptación de la misma, esta estará sujeta a la revisión técnica que haga constar que no cabe causal de rechazo.

GENERALIDADES DEL TRÁMITE DE GARANTÍA:

En caso de que la garantía sea aceptada lo que estipula la ley es lo siguiente:

1. Se enviara el producto dentro de los siguientes 30 días hábiles siguientes a la recepción del mismo.

2. El término de la garantía se suspenderá mientras el consumidor esté privado del uso del producto.

No hay responsabilidad de Filtros Master S.A., ni habrá caso a solicitud de Garantía por el inadecuado almacenamiento, el mal uso, la inadecuada escogencia e instalación, la negligencia frente a los sistemas de advertencia (que poseen las máquinas y motores) por parte del usuario, conductor u operador de la máquina o quien realice la operación de cambio del filtro, Adicional a que la información suministrada en los catálogos es de referencia y debe ser verificada por el usuario o técnico instalador.

En caso de que la garantía sea rechazada:

1. Se notificará por escrito el dictamen técnico y las causales de rechazo.

2. Se retornará el producto a la dirección registrada en la orden.

Cambios y Retractos:

Si una vez recibido el producto desea cambiarlo o retractarse, puede hacerlo siempre y cuando cumpla con lo siguiente:

VIGENCIA: Este trámite se podrá realizar únicamente durante los primeros 5 días hábiles siguiente al recibo del paquete.

CONDICIÓN: Es indispensable que se garantice la integridad del producto; solo se podrá iniciar el trámite de cambio o retracto, cuando los productos no presentan rastros de haber sido usados, cuenten con las etiquetas intactas, están en un estado de limpieza impecable, la caja y los accesorios se encuentran en perfecto estado.

FLETES: Los costos de los fletes y seguros correrán por cuenta del cliente y el embalaje deberá garantizar que el producto se reciba en perfectas condiciones. Será responsabilidad del comprador tomar las medidas pertinentes para que el producto, incluida su caja, no sufra deterioros en el transporte.

INCLUIR COBERTURAS SI APLICA

El tiempo de vigencia de esta garantía se entiende desde el momento en que es instalado el filtro en el motor, maquina o componente; hasta el momento en que se cumpla el tiempo de vida útil sugerido por el fabricante, las condiciones normales de operación establecidas y/o hasta 12 meses después de la fecha de venta por parte de Filtros Master S.A.

ENVIOS Y ENTREGAS

1. Asegúrese de diligenciar los datos correctamente para la generación de la factura electrónica y los datos correctos de envío (datos de contacto, dirección de entrega, teléfono), en el caso de encontrar una dirección herrada se procederá a contactar al cliente, de no tener respuesta el producto se devolverá a la Bodega de despachos, si pasados 15 días calendario no hay comunicación por parte del cliente se dará por entendido que el cliente desisto de la compra y el producto retornara al inventario, pasado el tiempo de respuesta no se hará devolución de dinero.

Métodos de envío

Posterior al alistamiento FILTROS MASTER s.a. es autónomo en la escogencia del trasportador, Para el área de Bogotá y alrededores se podrá enviar por medio de la flota propia.

En el caso de requerir él envió de productos fuera del territorio nacional, el cliente deberá comunicarse con el canal de atención para gestionar el procedimiento de envío y costo

Costo de envío

El costo de envío será calculado al realizar su pedido, en el caso de que la trasportadora no tenga cobertura o se deba subcontratar el trasporte y entrega se deberá recalcular el costo, por parte de FILTROS MASTER S.A. se realizara la comunicación para coordinar el trámite.

El trasportador o funcionario de FILTROS MASTER no están autorizados para recibir dinero del flete.

Líneas de atención:

fm@filtrosmaster.com.co
Tel fijo: 6017454903
Movil: 315 1104466
Web: filtrosmaster.com.co