

POLÍTICA DE GARANTÍAS



Proquimsa S.A.S garantiza el suministro de Productos de alta calidad, que cumplen las especificaciones establecidas en la ficha técnica, al momento de ser entregados. No obstante, dado el caso que el Producto se pruebe defectuoso y/o no cumpla con las condiciones pactadas durante la negociación, **Proquimsa S.A.S** realizará el cambio o reposición del Producto.

Al presentarse esta situación, el cliente/comprador deberá notificarle a Proquimsa S.A.S de manera inmediata (dentro de los siguientes 30 días) al número **(57) 7 – 6010157 ext. 213** o al siguiente correo electrónico; **servicioalcliente@proquimsa.co**.

1. CONDICIONES DE LA GARANTÍA

Para hacer efectiva una garantía posterior a la compra y/o uso del Producto, es importante tener en cuenta los siguientes lineamientos.

- a. Alcance: Esta política de garantías aplica únicamente a los Productos de marca propia.
- b. Tiempo: El tiempo máximo para solicitar la garantía de los Productos es 1 año después de su despacho. Sin embargo faltantes en el pedido y averías por transporte deberán reportarse dentro de las 48 horas posteriores a la entrega.
- c. Una vez se reciba la notificación, **Proquimsa S.A.S** inspeccionará el Producto testigo y determinará si se justifica un ajuste/repelación o reemplazo del Producto.
- d. Si el Producto es devuelto a las instalaciones de **Proquimsa S.A.S** o es necesario recibir una muestra, el riesgo de pérdida relacionado con el Producto permanecerá en todo momento con el cliente/comprador. Los costos de envío serán pagados por **Proquimsa S.A.S** en el momento en que el Producto esté protegido por la garantía.
- e. Los distribuidores deberán suministrar adicionalmente la información del cliente que solicita la garantía del Producto.

2. LINEAMIENTOS PARA LA EXCLUSIÓN DE GARANTÍAS

La garantía se anulará en las siguientes situaciones, sin limitación.

- a. El Producto no se ha utilizado de manera apropiada y de conformidad con las instrucciones de operación y mantenimiento.
- b. El defecto del Producto ha sido causado por incendio, vandalismo, accidente natural, manipulación inadecuada, negligencia, aplicación o instalación incorrecta por parte del comprador o sus clientes, agentes o representantes, alteración, reparación o mantenimiento no autorizados por **Proquimsa S.A.S**.
- c. El Producto o cualquier parte del Producto ha sido reemplazado por otro producto no suministrado o aprobado por **Proquimsa S.A.S**.

3. RECOMENDACIONES ADICIONALES

El almacenamiento inadecuado del Producto puede causar variaciones en el color y separación del aceite. Es importante identificar el almacenamiento recomendado del Producto en su ficha técnica para prevenir la aceleración de estos sucesos.