



PROQUIMSA S.A.S. es una compañía dedicada a la producción y distribución de grasas y aceites lubricantes, contamos con 50 años de experiencia en la comercialización de productos de alta calidad, nos consolidamos como una empresa confiable y de prestigio en el mercado. La calidad de nuestros productos nos permite ofrecer con total confianza un respaldo a través de la garantía, para cubrir cualquier novedad o defecto de manufactura. Todos los procesos de devoluciones y garantías para la operación mayorista deben ser tramitados a través de nuestra página web (www.proquimsa.co en la pestaña PQRS) o contáctese con el comercial asignado. Para mayor información comuníquese al:

Teléfono marca privada: (57) + 312 5869910

Teléfono marca NUREX: (57) + 323 2316753

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 para los productos de marca NUREX y privada que engloba los siguientes ítems:
 - Calidad y desempeño del producto.
 - Etiquetado, envase y empaque.
 - Faltante o sobrantes de producto (error del cliente al realizar el pedido y/o error del asesor comercial al tomar el pedido).
- b) **Tiempo:** El tiempo máximo para solicitar la garantía de los productos es un (1) año después de su despacho. Sin embargo, faltantes en el pedido deberán reportarse dentro de las 48 horas hábiles posteriores a la entrega.
- c) Una vez que se reciba la notificación, PROQUIMSA S.A.S. analizará la información reportada en la PQR, si está relacionada con la calidad del producto se inspeccionará el producto testigo y determinará si aplica un ajuste/reparación o reemplazo del producto. Enviar una muestra mínimo de 500 g para grasas y 500 mL para aceites.
- d) El producto debe ser devuelto en su empaque original.
- e) 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, pero si el reclamo es rechazado los costos deben ser cubiertos por el cliente.

Una vez PROQUIMSA SAS emita el concepto de aprobado o rechazado de la PQRS enviará una respuesta a través del asesor comercial vía correo electrónico en un plazo máximo de 5 días hábiles; se tomarán las acciones pertinentes y si aplica se realizará la devolución del producto.
- f) Toda reclamación debe estar soportada con evidencia como registro fotográfico, video, correo y/o cualquier soporte que ratifique la solicitud.

	POLÍTICA DE GARANTÍAS PROQUIMSA	2024-08-08	R GC 12
		N.R: 1	Pág. 2 de 2

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 la ficha técnica 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 mantenimientos 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. Se recomienda almacenar las grasas y aceites lubricantes bajo techo y a una temperatura no mayor de 40°C.

Para la aplicación y manipulación del producto es importante solicitar la Ficha de Seguridad.