

POLITICAS DE GARANTÍA 2009

Herimsa tiene una política clara y definida respecto a las garantías y a la forma en que se da cumplimiento. De hecho en nuestra Política de Ventas en el punto **12** indica claramente que la decisión de si procede o no una garantía es después de la revisión de el o los artículos en nuestro Centro de Servicio ubicado en Monterrey, N. L, dando como resultado alguna de las siguientes decisiones:

- * El artículo se cambiará sin costo para el cliente por haberse encontrado defecto de fabrica
- * El artículo se reparará sin costo para el cliente, por no ser mal uso.
- * El artículo se reparará con costo al cliente, (puede ser costo total o parcial) por no presentar defecto de fabricación o ser mal uso por parte del cliente.
- * El artículo se regresa al cliente tal como se recibió por no aplicar la garantía, cuando es sumamente evidente que fue mal usado.

Solamente después del dictamen en Monterrey y únicamente cuando proceda según sea el caso, en base a lo informado por nuestro Centro de Servicio, el departamento de crédito podrá autorizar descontar de alguna factura el importe del artículo reclamado y elaborará la nota de crédito correspondiente.

SIGNIFICADO DE GARANTÍA: seguridad de que los responsables de la elaboración de un producto, en caso de que presente algún defecto el cual afecte el correcto funcionamiento del mismo, se harán cargo de su reparación para que el artículo vuelva a reunir las condiciones optimas de uso, siempre y cuando se haya utilizado en condiciones normales y únicamente para lo que fue diseñado. La garantía no cubre el desgaste natural por uso, ni fallas eléctricas ocasionadas por variaciones de voltaje.

EL USO INCORRECTO INVALIDA ESTA GARANTÍA, POR ESO TIENEN QUE SER REVISADOS POR NUESTRO CENTRO DE SERVICIO.

Para hacer válida la garantía, presente a su distribuidor autorizado o directamente a Herramientas Importadas Monterrey SA de CV, **el comprobante de compra** y el producto para su revisión y reparación. No se autoriza al distribuidor otorgar un producto nuevo sin antes ser revisado por el centro de servicio de Herramientas Importadas Monterrey SA de CV y haber hecho previamente el reporte.

Para clientes foráneos el procedimiento es:

- 1.- Hacer el reporte del artículo defectuoso de preferencia por escrito, mencionando el problema que presenta el artículo al **01800-000-0011 Ext. 111, Ext. 120 o al e-mail: selenelch@herimsa.com.mx**
- 2.- Después de haber pasado el reporte, nuestra encargada de servicio al cliente se pondrá en contacto con usted, para poder programar el envío del artículo sin costo para el cliente, evitando que los artículos sean enviados sin previo aviso con flete x cobrar y en caso de hacerlo se le regresara de la misma forma al cliente.
- 3.- El artículo es llevado a Nuestro Centro de Servicio para obtener un diagnostico real del problema que presenta el artículo. Una vez mas la persona encargada de Servicio al cliente se pondrá en contacto con usted para notificarle cual fue el resultado de la revisión y que procede en ese caso.
- 4.- Finalmente el artículo es regresado al cliente, si procedió la garantía se envía con flete pagado y sin ningún costo o por el contrario con flete por cobrar y con algún costo para el cliente.

Nota: De ser necesario usted puede solicitar una carta formal del diagnostico emitido por nuestro Centro de Servicio, en caso que así lo requiera.

NOMBRE Y FIRMA DE CLIENTE

FECHA

IMPORTANTE: EL CLIENTE DEBE QUEDARSE CON COPIA DE ESTE DOCUMENTO

HERRAMIENTAS IMPORTADAS MONTERREY, SA DE CV
Pedro Noriega # 1715-A Col Terminal, Monterrey, N.L., C.P. 64580
Tel. 01 (81) 83 74 88 12, Fax. 01 (81) 83 74 88 12 Ext. 111

www.dogotuls.com

