

POLÍTICA DE PROCEDIMIENTO DE RECLAMOS Y DEVOLUCIONES DE PRODUCTOS

CUMMINS DE LOS ANDES S.A., asume el compromiso de la protección y reconocimiento de los derechos de nuestros clientes, garantizando la imparcialidad de los procesos de gestión de reclamos, el trato equitativo, diligente y transparente de todas las reclamaciones recibidas de los clientes por parte de un equipo adecuado, con formación y experiencia, que mediante un sistema de gestión de reclamos consideran la persona y la situación de forma particular.

Por medio de la presente política se pone en conocimiento de nuestros clientes, las condiciones básicas frente al tratamiento de quejas y reclamaciones y el proceso para realizar devoluciones. Todas las estipulaciones aquí relacionadas están en concordancia con la normatividad nacional vigente y los parámetros establecidos por CUMMINS INC., como fabricante.

Con relación a las condiciones de garantías de los productos y servicios de CUMMINS DE LOS ANDES S.A., estas se encuentran estipuladas en la página web <http://garantiascummins.cumandes.com/>.

1. DEFINICIONES.

La presente política de reclamo y devolución se regirá por los siguientes conceptos que se definen a continuación:

Reclamante: Persona, natural o jurídica, que expresa una queja o reclamo.

Queja: Expresión de insatisfacción presentada a CUMMINS DE LOS ANDES S.A, con respecto a sus productos, o al propio proceso de tratamiento de las quejas, donde se espera una respuesta o resolución explícita o implícita. No conlleva compensación.

Petición: Es la acción de solicitar, pedir o requerir a CUMMINS DE LOS ANDES, para que realice una acción o se manifiesta frente a una situación particular.

Reclamo: Es igualmente una muestra de insatisfacción, esta vez con relación directa con el producto que ofrece la empresa. Por lo tanto, con la reclamación se pide o pretende algún tipo de compensación o solución rápida.

Cliente: Persona natural o jurídica que recibe un producto de CUMMINS DE LOS ANDES como consecuencia de una transacción comercial.

Satisfacción del Cliente: Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

Servicio al Cliente: Interacción entre CUMMINS DE LOS ANDES y el cliente a lo largo del ciclo de vida del producto.

Garantía: Obligación temporal a cargo de CUMMINS DE LOS ANDES S.A. en su calidad de administrador de garantía de CUMMINS INC, de responder por el buen estado del producto y la conformidad de este de acuerdo con las condiciones de calidad ofrecidas por el fabricante. La garantía no tendrá contraprestación adicional al precio del producto.

Administrador de Garantía: CUMMINS DE LOS ANDES S.A., es el encargado de verificar las condiciones de un productor, con el fin, que la reparación obedezca a las políticas de garantía establecidas por CUMMINS INC., y, así como de supervisar el proceso operativo de éstas, administrar y recuperar las garantías reclamadas

2. TÉRMINOS Y CONDICIONES.

2.1. Canales de atención:

CUMMINS DE LOS ANDES pone a disposición varios canales para tramitar las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias sobre los productos, servicios o actuaciones de nuestros Integrantes. Para ello usted el cliente por si mismo o por interpuesta persona podrá utilizar cualquiera de los siguientes canales, en el horario de atención dispuesto por la empresa:

- Atención Telefónica: A nivel nacional en la línea 601 294 8444
- Correo electrónico: notificaciones-adm@equitel.com.co.

El correo electrónico se encuentra activo las 24 horas. No obstante, los requerimientos allegados en horario y días no hábiles se entenderán recibidos en el siguiente día hábil.

- Atención presencial: Será la persona y/o área que realizó la venta o negocio con el cliente.

2.2. Plazos y términos PQR:

2.2.1. Si el producto es entregado en cualquiera de las instalaciones de CUMMINS DE LOS ANDES, no se aceptarán con posterioridad reclamos por cantidad del producto entregado, ni por aspectos de integridad física que pueda percibirse mediante una revisión del producto.

2.2.2. Cuando el producto se entregue sellado y así se haya registrado, el Cliente tendrá hasta ocho (8) días hábiles a partir de la fecha de entrega para presentar reclamos por concepto de avería, expoliación o faltante.

2.2.3. En los contratos en consignación, celebrados entre CUMMINS DE LOS ANDES y el Cliente, este último tendrá hasta ocho (8) días hábiles a partir de la fecha de entrega para presentar reclamo por concepto de avería, expoliación o faltante, a menos que se acuerde específicamente un término y/o procedimiento diferente en el respectivo contrato.

2.2.4. Frente a los productos que no sean entregados directamente por CUMMINS DE LOS ANDES, sino por intermedio de una empresa transportadora, se podrá presentar queja o reclamo dentro de los ocho (8) días hábiles siguientes a la fecha en que:

- i) No ha sido entregado el producto según los tiempos estimados de entrega del producto.
- ii) Cuando el producto recibido no cumpla con las características pactadas.
- iii) Cuando se adviertan defectos de fábrica en los productos.

2.2.5. Toda petición, queja, reclamo o sugerencia presentada en debida forma por cualquiera de nuestros canales de atención será registrada y obtendrá respuesta en un término no mayor a quince (15) días hábiles. Cuando no fuere posible atender la petición, queja o reclamo dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se responderá su solicitud.

2.3. Condiciones:

2.3.1. Toda petición, queja o reclamo será recibida bajo la condición de “sujeta a revisión” para su aceptación.

2.3.2. CUMMINS DE LOS ANDES podrá solicitar evidencia y/o información adicional a la expuesta en la petición, queja o reclamo presentada por el Cliente.

2.3.3. Si la petición, queja o reclamo se encuentra incompleta, se contactará al interesado dentro de los diez (10) días siguientes a la recepción del reclamo para que la complete en el término máximo de diez (10) días. Transcurrido el anterior término sin que el Cliente complete su solicitud, se entenderá que ha desistido de la petición, queja o reclamo.

2.3.4. Una vez recibido el Reclamo completo con el envío de los documentos que soportan la solicitud a juicio de CUMMINS DE LOS ANDES, iniciará el tiempo para la atención y respuesta del Reclamo o Queja.

2.3.5. Todo gasto de transporte que se incurra como consecuencia de la no aceptación del producto por motivos atribuidos al Cliente (dirección errada, solicitud de producto equivocado, bodega llena, no contar con permisos de descargue, etcétera) deberá ser asumido por el cliente.

2.3.6. CUMMINS DE LOS ANDES no recibe en sus instalaciones o bodegas devoluciones que no hayan sido gestionadas y aprobadas previamente. En ningún caso las empresas de transporte son responsables por devoluciones o garantías en relación con los productos vendidos por CUMMINS DE LOS ANDES que realicen los clientes sin autorización expresa de CUMMINS DE LOS ANDES.

2.3.7. Ningún asesor o administrador de cuenta podrá autorizar el cambio de un producto sin tener en cuenta los parámetros que establece la presente Política.

2.3.8. No generará responsabilidad para CUMMINS DE LOS ANDES los cambios en los plazos y condiciones de entrega de los productos por presentarse situaciones de fuerza mayor, caso fortuito, hechos de terceros, o cualquier otra causa circunstancia no imputable a CUMMINS DE LOS ANDES.

2.4. Solicitudes de cambio:

El comprador tiene la posibilidad de solicitar el cambio de cualquier producto adquirido a CUMMINS DE LOS ANDES dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la entrega del producto, haciendo uso de los canales de atención, siempre que se cumplan las reglas y excepciones previstas a continuación:

- El producto no debe haber sido usado.
- El Producto no debe estar averiado, modificado, alterado o deteriorado por acciones correspondientes al Cliente.
- El Producto debe tener todos los elementos y accesorios que le fueron entregados al Cliente tales como: empaques, estampillas originales, cajas, bolsas, incluyendo manuales, guías de uso, certificados de garantía, etc.
- El Producto no debe mostrar señales de uso, suciedad o desgaste.
- El Comprador debe devolver el producto asumiendo el costo de la devolución.
- El Cliente debe contar con copia de la factura de compra impresa.

No tienen devolución los servicios cuya prestación haya comenzado con el acuerdo del Cliente, como servicios de instalación, inspección, entre otros. Tampoco será devuelto el valor de los gastos de envío.

Los repuestos o filtros en promoción no tienen cambio, excepto por garantía.

3. GARANTÍA

Los productos Cummins son suministrados con la garantía definida por el Fabricante. Las responsabilidades de CUMMINS DE LOS ANDES y el cliente serán en el evento único y exclusivo de una falla causada por defecto de materiales, mano de obra de ensamble y/o manufactura en la fábrica "falla garantizable".

CUMMINS DE LOS ANDES S.A. en su calidad de distribuidor de la marca Cummins, actúa exclusivamente como un administrador de la garantía que otorga Cummins Inc a los productos fabricados por aquel. Tal administración se hace bajo lineamientos específicos que son fijados previamente por Cummins Inc. Por lo tanto, CUMMINS DE LOS ANDES S.A. no otorga, ni niega garantías, solo las administra bajo los lineamientos que se indican en la página web <http://garantiascummins.cumandes.com/>.

4. EXCLUSIONES

La presente Política no es aplicable a proyectos específicos desarrollados por CUMMINS DE LOS ANDES S.A. en virtud de contratos o acuerdo civiles y/o comerciales celebrados de cualquier forma con terceros. Así mismo, la presente Política no implica reconocimiento alguno de Derechos del Consumidor a terceros que no ostenten dicha calidad.

Hasta aquí el Manual de Políticas procedimientos de reclamos y devoluciones de CUMMINS DE LOS ANDES S.A.