



LUSAC®



POLÍTICA DE GARANTÍAS

Estimado Distribuidor

Les recordamos considerar que la garantía que ofrecemos es contra cualquier defecto de fabricación tales como mala calidad en los materiales empleados, manejo interno inadecuado y errores en el proceso de fabricación y/o inspección.

No será aceptada como garantía, el producto que entre en cualquiera de los casos siguientes:

- Productos que han sido alterados en sus dimensiones, acabados y funcionamiento.

Debido a

- Instalación inadecuada
- Instalación no prevista en catálogos
- Alteraciones en el vehículo que afecten el funcionamiento del producto.
- Manejo inadecuado fuera de la compañía, ya sea por su distribución o almacenaje.
- Violación de seguros del producto.

El procedimiento para la reclamación de garantía de producto nuevo es reportar al representante de ventas/promotor y este le entregará un formato en Word llamado FQR el cual deberá ser llenado por el reclamante, especificando el número del producto y la falla detectada.

Cuando el representante de ventas/promotor reciba el documento lo hará llegar al área correspondiente y se le dará seguimiento de acuerdo con el control interno de garantías. Si la reclamación procede se emitirá una Nota de Crédito por el material reclamado y el cliente deberá destruir el material y enviar la evidencia fotográfica o en video que avale que avale lo antes mencionado, salvo en el caso que se le indique que el material se va a recuperar, deberá esperar las indicaciones correspondientes. El tiempo para emitir la NC es de 30 a 90 días naturales de la fecha de ingreso del FQR. En caso de no acreditar la garantía se emitirá un dictamen señalando cuales fueron las causas por las que no procede el trámite de garantía.

Mario Uzcategui

Director Nacional de Ventas

Aftermarket, Retail & Soporte Técnico

554-890-4249 (Movil)

Mario.uzcategui@firstbrandsgroup.com

J. Manuel Castañeda

Training & Warranty

FIRST BRANDS GROUP

Tel. (56) 51144980

josemanuel.castaneda@FirstBrandsGroup.com