

	Tipo documento:	GRUPO EMPRESARIAL HUMCAR	Ultima actualización
	POLÍTICA	GARANTÍAS Y DEVOLUCIONES	2025/07/29
	Código:	GEH-CMI-SC-POL-08	Versión N° 5

1. Objetivo

Establecer las directrices para la aceptación, atención y gestión de una solicitud de garantía y/o devolución con el fin de atender y brindar un mejor servicio a nuestros clientes

2. Alcance

Aplica para todas las personas que durante el desarrollo de sus funciones tienen interacción con el cliente y sus productos en los países donde se tiene presencia.

3. Marco legal

3.1 Ley 1480 de 2011: Por medio de la cual se expide el Estatuto del Consumidor y se dictan otras disposiciones. Decreto 0735 de 2013: Por el cual se reglamenta la efectividad de la garantía prevista en los artículos 7 y siguientes de la Ley 1480 de 2011.

3.2 Ley N° 2000-21 de 2019: Estatuto del Consumidor en Ecuador, basado en la Orgánica de Defensa del Consumidor

3.3 Ley N° 29571 de 2000: Estatuto del Consumidor de Perú, basado en el Código de Protección y Defensa del Consumidor y su reglamento

4. Definiciones

- **Cliente:** Empresas o personas que adquieren los productos y servicios ofrecidos por la organización.
- **Garantía:** Obligación temporal, solidaria a cargo del productor y el proveedor, de responder por el buen estado del producto y la conformidad de este. con las condiciones de idoneidad, calidad y seguridad legalmente exigibles o las ofrecidas.
- **Devolución:**

Producto retornado por el cliente, debido a:

- ✓ Problemas en el funcionamiento.
- ✓ Referencias no solicitadas.
- ✓ Cantidades no solicitadas.
- ✓ Incumplimiento en tiempos de entrega.
- ✓ Sobre stock del cliente, etc.

	Elaborado/ modifico:	ANALISTA DE SC	Revisado:	TORRE CONTROL	Aprobador:	Director CMI
	<i>Este es un documento controlado; una vez se descargue de nuestro sitio o se imprima, se considera copia no controlada</i>				Paginas:	1 de 5

	Tipo documento:	GRUPO EMPRESARIAL HUMCAR	Ultima actualización
	POLÍTICA	GARANTÍAS Y DEVOLUCIONES	2025/07/29
	Código:	GEH-CMI-SC-POL-08	Versión N° 5

5. Responsable por el cumplimiento:

Es responsabilidad de la Jefatura de CMI quien deberá velar y garantizar el cumplimiento de la presente política.

6. Directrices:

6.1 Aceptación de una devolución.

- El cliente deberá diligenciar el formato **GEH-CMI-SC-F-01 Solicitud de garantía y devoluciones** en su totalidad y enviarlo adjunto a los productos o al correo electrónico garantias@humcar.com
- La compañía aceptará el retorno de la mercancía por no conformidad o insatisfacción dentro de los treinta (30) días calendario a partir del día siguiente a la entrega, después de estos días no será aceptada la mercancía.
- La mercancía debe estar en buen estado, completo y en su empaque original (con todos sus accesorios, artículos incluidos).
- No se aceptarán cambios o devoluciones de productos en oferta o promoción.
- La devolución se realizará a través de una nota crédito equivalente al valor real pagado por el producto o cambio mano a mano según elección del cliente.
- Las devoluciones de producto terminado NC será gestionado y tramitado conforme a lo establecido en el documento SSCC-CMI-AC-P-01 (PRODUCTO NO CONFORME).

Los tiempos de atención y gestión de una devolución serán de cinco (5) días hábiles después de realizar la recepción de la mercancía, y finalizara con el despacho de esta o la generación de la nota crédito.

6.2 Aceptación y tramite de una garantía:

- El cliente deberá diligenciar el formato **GEH-CMI-SC-F-01 Solicitud de garantía y devoluciones** en su totalidad y enviarlo adjunto a los productos y/o al correo electrónico garantias@humcar.com
- El o los productos deberán estar dentro los siguientes periodos de tiempo de garantía según el tipo de producto:

	Elaborado/modifico:	ANALISTA DE SC	Revisado:	TORRE CONTROL	Aprobador:	Director CMI
	<i>Este es un documento controlado; una vez se descargue de nuestro sitio o se imprima, se considera copia no controlada</i>				Paginas:	2 de 5

	Tipo documento:	GRUPO EMPRESARIAL HUMCAR	Ultima actualización
	POLÍTICA	GARANTÍAS Y DEVOLUCIONES	2025/07/29
	Código:	GEH-CMI-SC-POL-08	Versión N° 5

- Productos fabricados o con marca de CI Industrias Humcar (3 años).
- Productos Comercializados sin marca por CI Industrias Humcar (2 años).
- Productos como manómetros y kit cabeza de prueba (1 año)

Nota 1: Los manómetros digitales tendrán como **vigencia de los resultados y/o calibraciones 5 días calendario**, contados a partir de la fecha de entrega al cliente. Esta garantía se limita a los resultados emitidos en el certificado de calibración y/o informe de ensayo, y no cubre:

- Pérdidas o daños ocasionados por el transporte, Inadecuada manipulación u operación del equipo después de la entrega.
- Uso inadecuado de la información proporcionada.
- Perjuicios derivados del uso posterior de los equipos y/o ítems de ensayo.
- Estabilidad a largo plazo

El Laboratorio de CI Industrias Humcar S.A.S. no se responsabiliza por el uso que se dé a los equipos y/o ítems de ensayo después de su entrega

Los periodos de tiempo mencionados anteriormente empezaran a contar al momento de la entrega del producto al cliente.

- La garantía de cualquier producto estará sujeta a un diagnóstico técnico. Que determinara las novedades reportadas por el cliente, y si aplican garantía o no.
- El o los productos no debe haber sido alterado o Intervenido en su configuración de fábrica. (componentes internos y externos).
- La garantía no será efectuada si:
 - Hubo fuerza mayor o caso fortuito
 - Por intervención de un tercero
 - El uso indebido del bien por parte de consumidor
 - Que el consumidor no atendió las instrucciones de instalación, uso o mantenimiento indicados en el manual o instructivo del producto.
- Si el producto aplica para la garantía, se efectuará el cambio por un producto nuevo de iguales o similares características y/o la reparación totalmente gratuita según el tipo de producto. Si por el contrario no aplica la garantía, se procederá de la siguiente manera:
 - **Productos sin novedad**, se enviarán al cliente verificados y conformes y en las mismas condiciones estéticas en las cuales fueron recibidos.

	Elaborado/ modifico:	ANALISTA DE SC	Revisado:	TORRE CONTROL	Aprobador:	Director CMI
	<i>Este es un documento controlado; una vez se descargue de nuestro sitio o se imprima, se considera copia no controlada</i>				Paginas:	3 de 5

	Tipo documento:	GRUPO EMPRESARIAL HUMCAR	Ultima actualización
	POLÍTICA	GARANTÍAS Y DEVOLUCIONES	2025/07/29
	Código:	GEH-CMI-SC-POL-08	Versión N° 5

- **Productos sin garantía.** Serán enviados al cliente rotulados con la falla evidenciada y desarmados. Con el objeto de evitar instalación de producto no conforme y por motivos de seguridad.

Para los productos que no aplique la garantía, se relaciona registro fotográfico de las novedades encontradas en el informe que será emitido por el área de garantías de la compañía.

7. Tiempos de atención de garantías y casos especiales

- GRUPO EMPRESARIAL HUMCAR a determinado establecer los siguientes tiempos para la atención de las garantías de nuestros clientes.
 - Hasta diez (10) días hábiles para realizar y emitir el diagnostico técnico.
 - Hasta con veinticinco (25) días hábiles para la atención y despacho de la garantía, contados a partir del día siguiente a la recepción del producto.
- Cuando la solicitud de garantía supere las 50 unidades en total, los tiempos anteriormente definidos serán reevaluados y notificados al cliente.

8. Atención a solicitudes de clientes

El periodo de atención para solicitudes de nuestros clientes se realizará de la siguiente manera:

- El 10 de enero se iniciará la atención de garantías y devoluciones.
- El 9 de diciembre se realizar el cierre del proceso, las solicitudes ingresadas hasta esta fecha serán atendidas y resueltas a más tardar hasta el 23 de el mismo mes.
- Solicitudes ingresadas o recibidas después del 9 de diciembre, serán atendidas y resueltas a partir del 10 de enero del año siguiente.

	Elaborado/ modifico:	ANALISTA DE SC	Revisado:	TORRE CONTROL	Aprobador:	Director CMI
	<i>Este es un documento controlado; una vez se descargue de nuestro sitio o se imprima, se considera copia no controlada</i>				Paginas:	4 de 5

	Tipo documento:	GRUPO EMPRESARIAL HUMCAR	Ultima actualización
	POLÍTICA	GARANTÍAS Y DEVOLUCIONES	2025/07/29
	Código:	GEH-CMI-SC-POL-08	Versión N° 5

9. Control de cambios

Versión N°	Descripción cambio	Fecha	Modifico	Reviso	Aprobó
1	Emisión del documento Código anterior (SC-GAR-P-01)	03/05/2023	Analista de garantías	Jefe CMI	Jefe CMI
2	Ajuste del código Antes (SSCC-CMI-GAR-F-01)	18/06/2024	Torre control	Torre control	Director CMI
3	Cambio del código y logo con alcance al Grupo empresarial Inclusión de nota 1.	2024/10/01	Auxiliar de Garantías y Devoluciones	Torre control	Director CMI
4	Inclusión (PRODUCTO NO CONFORME) SSCC-CMI-AC-P-01.	2025/06/11	Auxiliar de Garantías y Devoluciones	Torre Control	Director CMI
5	Inclusión del marco legal de los países Perú y Ecuador	2025/07/29	ANALISTA DE SC	Torre Control	Director CMI

	Elaborado/ modifiko:	ANALISTA DE SC	Revisado:	TORRE CONTROL	Aprobador:	Director CMI
	<i>Este es un documento controlado; una vez se descargue de nuestro sitio o se imprima, se considera copia no controlada</i>				Paginas:	5 de 5