

Todos los productos / servicios, elaborados y/o comercializados por INDUSTRIAS DALMAU S.A., cuentan con garantía de calidad para satisfacer las necesidades de nuestros clientes y asegurar un cliente feliz.




TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LA GARANTÍA

1. El producto / servicio es motivo de devolución, bajo las siguientes causales:
 - a. El producto / servicio no corresponde al detalle de la factura.
 - b. El producto / servicio corresponde al detalle de la factura, pero no es el solicitado en la orden de compra
 - c. El producto / servicio recibido presenta fallas de fábrica y/o inocuidad.
 - d. El producto / servicio recibido llega con piezas incompletas.
 - e. El producto / servicio no responde a los requerimientos solicitados (medidas, espesores, material, color, diseño)
 - f. El producto / servicio llega roto o en mal estado.

2. La garantía no cubre los defectos originados:
 - a. Por mala manipulación del producto / servicio por parte del cliente
 - b. Por mala práctica de almacenamiento del producto / servicio.
 - c. Por recepción del producto / servicio con el embalaje roto.

3. La garantía es válida, siempre que el cliente, notifique vía correo electrónico a su asesor comercial con copia al correo electrónico info@plasticosdalmau.com, un reporte con la inconformidad del producto / servicio durante máximo las 48 horas posteriores a la recepción del paquete y debe incluir:
 - a. Detalle del reclamo (detallar el incumplimiento que genera insatisfacción)
 - b. Evidencias fotográficas del defecto
 - c. Evidencias físicas del defecto (si es posible)

4. Industrias Dalmau S.A., procede a la revisión del reclamo y tiene 3 días hábiles para contestar el correo e informar si el reclamo procede o no.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
		
COORD. DEL SISTEMA DE GESTIÓN	GERENTE DE OPERACIONES	GERENTE COMERCIAL
MARGARITA VÁSQUEZ A.	LORENA DALMAU PINTO	JOSÉ ANTONIO DÁVALOS




5. En el caso de que el reclamo proceda, para aplicar la garantía, el cliente tiene la obligación de:

- a. Presentar el comprobante o documento (orden de compra, factura, proforma aprobada físicamente o vía correo electrónico), que acredite que el producto / servicio fue objeto de compra en Industrias Dalmau S.A.
- b. Conservar y enviar el producto / servicio: nuevo, sin uso, con todos sus empaques y embalajes originales, accesorios y etiquetas pertenecientes adheridas al mismo.

6. En el caso de que el reclamo proceda, para aplicar la garantía, Industrias Dalmau S.A., tiene la obligación de coordinar con el cliente la logística de la devolución del producto / servicio en las instalaciones de Industrias Dalmau S.A. (Av. Jorge Pérez Concha N68-91 y calle 11 – Quito – Ecuador) en un máximo de 3 días hábiles después de haber recibido el correo de confirmación de que el reclamo procede y debe enviar el producto / servicio.

7. Industrias Dalmau S.A., una vez que recibe el producto / servicio devuelto por el cliente, verifica el cumplimiento de términos y condiciones de la garantía del producto / servicio, si existe incumplimiento, la garantía no procede y en caso de que se cumplan todos los términos y condiciones, se procede a:

- a. Cambiar el producto, de acuerdo con el inventario disponible en Bodega de Producto Terminado.
- b. Reponer el producto / servicio y establecer una nueva fecha de entrega de acuerdo con la Planificación de Producción.
- c. Emitir una nota de crédito, válida para la siguiente compra.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
		
COORD. DEL SISTEMA DE GESTIÓN	GERENTE DE OPERACIONES	GERENTE COMERCIAL
MARGARITA VÁSQUEZ A.	LORENA DALMAU PINTO	JOSÉ ANTONIO DÁVALOS