



VERSIÓN:	1.0	POLÍTICA DE GARANTÍAS	
FECHA:	Octubre 2024		
PÁGINA:	1 de 2	GERENCIA ADMINISTRATIVA	ACUAMAIN -ILGUECORP

POLÍTICA DE GARANTÍAS

ILGUECORP S.A., cumple en comunicarles el procedimiento para regirse a la política de garantía por productos que presenten novedad dentro del plazo indicado a partir de la fecha de la factura. Dicho procedimiento se deberá aplicar de forma obligatoria para llevar a cabo el proceso por garantía para cualquier tipo de cliente.

POLÍTICA:

1. Todo cliente acepta en total conformidad, las políticas de garantía aplicadas dentro del periodo de hasta 1 año a partir de la factura correspondiente a su compra, dependiendo la marca y tipo de producto.
2. La aprobación de garantía únicamente la hace Gerencia, en base a una revisión y análisis del producto, realizada por nuestro equipo técnico. (Matriz Guayaquil)
3. El cliente obtendrá una respuesta de 48 a 72 horas máximo en días hábiles sobre su garantía procesada.
4. Toda mercadería que se receipta en garantía ya sea entregada directamente en cualquiera de nuestros locales a nivel nacional, o enviada previamente coordinado por algún courier externo, pasará por una revisión, la cual no implica que estemos aceptando algún cambio o reparación sobre el producto.
5. Con la aprobación de Gerencia, se aplica al cambio del producto en su totalidad, al cambio de piezas o entrega de repuestos, de acuerdo a cuál sea la novedad presentada.
6. En caso de que la garantía ya haya sido procesada y el producto siga en alguna de nuestras bodegas, se dará un plazo máximo de 30 días al cliente (contados a partir de la fecha de recepción del producto defectuoso), para que retire su mercadería, caso contrario el producto será desechado y la garantía quedará sin efecto.
7. Toda garantía pasa por un proceso de revisión exhaustiva para constatar las fallas del producto y saber si los daños presentados son por defecto de fábrica o por otros daños ocasionados.
8. **La garantía de productos técnicos, no cubren daños ocasionados por:**
 - Mala instalación
 - Defectos originados por mala calidad de energía suministrada al producto
 - Desastres naturales
 - Cuidado inadecuado
 - Falta de mantenimiento

VERSIÓN:	1.0	POLÍTICA DE GARANTÍAS	
FECHA:	Octubre 2024		
PÁGINA:	2 de 2	GERENCIA ADMINISTRATIVA	ACUAMAIN -ILGUECORP

PROCEDIMIENTO:

1. Vendedor receipta el pedido a garantía del producto, revisando la fecha de facturación y novedades presentadas.
2. Cliente deberá llenar la **SOLICITUD DE GARANTÍA** (adjunto), y enviarla por correo junto con evidencias que demuestren lo explicado en el documento.

Requisitos para procesar la solicitud:

- Foto del producto
 - Factura
 - Foto del lugar de instalación
 - Video del producto
 - Datos técnicos de instalación
3. Cliente deberá enviar el producto defectuoso al almacén en donde realizo la compra.
 4. La recepción del producto deberá ser en despacho y el personal de bodega deberá llenar el **FORMATO DE GARANTÍA**, en donde se le dará una copia al cliente, otra copia tendrá que estar grapada a la solicitud y factura.
 5. El vendedor deberá enviar un correo a gerencia con la solicitud llena, fotos o videos del producto defectuoso, copia de factura y explicando el asunto.
 6. Una vez que gerencia Guayaquil, emita una respuesta sea la aprobación o no de la garantía, el vendedor remite el correo a la gerencia de la sucursal para posteriormente contactar al cliente.

Esta garantía no afecta a ninguna conformidad legal y demás derechos reconocidos al consumidor por la legislación vigente.