Solo Camiones SAS es una empresa colombiana con más de 30 años en el mercado, dedicada a la comercialización de repuestos nacionales e importados para vehículos de carga pesada y a la prestación de servicios de taller, caracterizándonos por nuestro compromiso y responsabilidad con los clientes.

OBJETIVO.
Establecer los lineamientos sobre los cuales se ejecutará el proceso de devolución en ventas y garantías, dando cumplimiento a la normatividad legal vigente y garantizando la satisfacción del cliente.

TERMINOS Y DEFINICIONES

DEVOLUCIÓN EN VENTA: Es el proceso en el cual un cliente regresa un artículo previamente comprado a Solo Camiones SAS, recibiendo a cambio un nuevo producto o un crédito para futuras compras.

Motivos de la devolución:
1. Producto defectuoso o dañado: El producto recibido no funciona correctamente o está en mal estado.
2. Producto incorrecto: Se recibe un artículo diferente al que se solicitó.
3. Errores en la facturación: Se cometen fallos en la cantidad, el precio o la información del producto en la factura.

GARANTIA: Se define como la responsabilidad compartida y temporal que debe asumir SOLO CAMIONES SAS y el Fabricante sobre los productos comercializados, con el fin de garantizar al cliente el respaldo del producto adquirido en cuanto a calidad e idoneidad (especificaciones técnicas del producto).

PRE-DIAGNÓSTICO: Es el estudio de la solicitud de la garantía en las instalaciones de SOLO CAMIONES SAS. Se investiga si la causa pudo ser por mal uso o defecto de fabricación antes de ser enviada al fabricante o proveedor.

POLITICAS GENERALES:
1. Tanto devoluciones como garantías por parte del cliente, deben ser informadas al Asesor Comercial que atendió la venta antes de ser enviadas a SOLO CAMIONES SAS.
2. Solo se aceptan devoluciones tres (3) días calendario a los clientes locales y ocho (8) días calendario a los clientes nacionales, tomando como base la fecha de la Factura de Venta.
3. SOLO CAMIONES no paga fletes, a excepción que la devolución sea por causa de la Empresa.

4. No se aceptan devoluciones por precios, ya que estos fueron aceptados en el momento del pedido.
5. No se aceptan devoluciones de mercancías maltratadas, con empaques rayados o deteriorados, ni con marcaciones sobre el repuesto.
6. El repuesto no debe presentar golpes, rayones, fisuras, o cualquier deterioro ocasionado por el intento de una instalación inadecuada.
7. Las Partes eléctricas no tienen garantía.
8. No se autorizan devoluciones de dinero en efectivo.
9. Para los casos de mercancía importada, SOLO CAMIONES SAS extiende la garantía a los proveedores respectivos, por lo cual las garantías están sujetas a respuesta técnica de cada fabricante, basadas en un diagnóstico.
10. Para el diagnóstico de la garantía, el repuesto debe ser puesto en las instalaciones de SOLO CAMIONES SAS. Los gastos originados por el desplazamiento corren por cuenta del cliente.
11. La garantía ofrecida por SOLO CAMIONES SAS, cubre exclusivamente el reemplazo de los repuestos vendidos o el reembolso del precio de compra pagado por el cliente según corresponda a los casos indicados en el Estatuto al Consumidor, Ley 1480/2011.
12. La aceptación de la Factura de Venta da por sentado el conocimiento y reconocimiento de las Políticas de Devolución y Garantía por parte del cliente.
13. Cuando el cliente solicite la garantía de un producto, el cliente debe proporcionar a SOLO CAMIONES SAS un informe detallado por escrito del problema (carta, correo electrónico) para su respectivo estudio. Cuando sea necesario se le solicitará al cliente que envíe el repuesto, fotos y soportes. En el caso de las bombas se debe pedir detalles que ayuden a determinar si la bomba sufrió recalentamiento o la envíe físicamente, ya que este tipo de daños no los cubre la garantía.
14. Los productos en promoción no tienen garantía.
15. Los productos con descuento están sujetos a condiciones y restricciones.
16. La respuesta a una solicitud de devolución o garantía será tramitada dentro de un plazo máximo de ocho (8) días hábiles contados a partir de la llegada del producto a las instalaciones de SOLO CAMIONES SAS y la solicitud contenga toda la información necesaria para su revisión.
17. Las bombas hidráulicas tendrán un periodo de garantía de seis (6) meses contados a partir de la fecha de expedición de la Factura de Venta, la cual aplica por defectos de fabricación. La garantía NO aplica si la bomba sufre recalentamiento o presenta suciedad, igualmente si es desarmada por personal diferente al de Solocamiones SAS.
    El recalentamiento se puede presentar por:
18. Sobre revolucionar la bomba o dejar enganchado el toma fuerza después de descargar.
19. Aire en el sistema o aceite inadecuado.
20. Intentar subir más peso del que puede subir la bomba, debido a la calibración que se le ha dado a la válvula de alivio.
21. No se puede acelerar el motor del vehículo bajo ninguna circunstancia para subir el volco.
22. Toda revisión por inadecuada instalación por parte del cliente tendrá costo para equipos instalados fuera del Taller de Solocamiones SAS.
23. Los cilindros hidráulicos (gatos) tendrán un periodo de garantía de ocho (8) meses contados a partir de la fecha de expedición de la Factura de Venta, la cual aplica por defectos de fabricación. No aplica garantía para empaques, limpiadores, guías y bujes, los cuales están expuestos al desgaste causado por la contaminación interna y externa del producto.
24. La garantía para el cilindro NO aplica en los siguientes casos:
    - Sobrecarga de la unidad. La carga debe distribuirse uniformemente durante la carga o descarga para evitar vuelcos e inclinaciones laterales.

- No utilizar el cilindro para aflojar cargas atascadas en el volco.
- Presurizar excesivamente el cilindro puede causar lesiones graves y/o daños a la unidad y al cilindro.
- Operar el cilindro a presiones mayores a la indicada en la placa de identificación del cilindro
- Las mangueras hidráulicas deben revisarse periódicamente y reemplazarse si están desgastadas o dañadas.
- El aceite hidráulico debe revisarse y cambiarse periódicamente para evitar que la contaminación provoque daños internos en el cilindro.

Realizado por: **Gerencia General**	**Revisado por:** **Gerencia General**	**Aprobado por:** **Gerencia General**