



Soluciones que ruedan contigo

POLITICA DE GARANTÍAS, RECLAMOS & DEVOLUCIONES

J&T COLOMBIA SAS.

TODA GARANTÍA O DEVOLUCIÓN DE MERCANCÍA DEBE NOTIFICARSE DE MANERA ANTICIPADA AL ASESOR COMERCIAL ASIGNADO, EL CUAL DARA CURSO A SU SOLICITUD.

POLITICA DE GARANTÍAS

La garantía solo será otorgada por defectos de fabricación siempre y cuando el producto haya sido instalado y/o manipulado bajo las condiciones normales para las cuales fue diseñado el producto.

1. La GARANTÍA del artículo no será efectiva si:

- El producto fue manipulado por un servicio técnico no autorizado por J&T COLOMBIA SAS.
- El daño es ocasionado por terceros.
- El daño es por uso indebido por parte del cliente o es usado para otros fines.
- El consumidor no atendió las instrucciones de instalación, uso o mantenimiento indicados en el manual del producto y en la garantía.
- El producto presenta defectos o daños resultantes de descargas atmosféricas, redes eléctricas inadecuadas o maniobras en la red eléctrica (sobre y subtensión, cortocircuitos).

2. En caso de presentarse alguna NOVEDAD fuera de los términos de garantía del producto y se requiera el envío al DEPARTAMENTO ESPECIALIZADO DE GARANTIAS (DEG) para su revisión, evaluación y/o reparación, el costo del transporte será asumido por el cliente.

3. Una vez expire el término de la garantía del producto estipulada por J&T COLOMBIA SAS., el cliente deberá asumir el pago de cualquier servicio de mantenimiento, modificación, cambio de piezas o repuestos.

4. Luego de generarse la notificación a una solicitud de garantía la cual NO procede por defectos de fábrica, se tendrá un tiempo máximo de 7 días calendario para informar por escrito a J&T COLOMBIA SAS, que el producto sea devuelto, asumiendo los costos del envío de este, de lo contrario se dará por enterado que usted no se desea los productos pasando a destrucción por disposición final de manera automática.

5. Las políticas de garantía son establecidas por la marca o el importador y serán aplicadas a cada producto respectivamente.

6. En caso que el artículo presente reincidencia y no se tenga solución o repuesto requerido para el correcto funcionamiento del mismo J&T COLOMBIA SAS. Procederá con el reconocimiento de la garantía por medio de una nota de crédito al cliente.

7. Los clientes no deberán descontar de sus facturas el valor de las Garantías sin haber recibido una respuesta favorable por parte de J&T COLOMBIA SAS con su respectiva NOTA CREDITO en caso de que esta proceda.

8. **Todo envío de mercancía para evaluación por solicitud de Garantía deberá estar previamente autorizada por el DEG el cual coordinara la recolección del producto.**

9. En caso de que un producto proceda como garantía J&T COLOMBIA SAS reembolsara los costos del flete pagado por el cliente a través de una Nota de Crédito y el producto en garantía será devuelto con su reparación y mantenimiento respectivo o el cambio del producto en caso en caso de que este lo amerite.

10. Si el comprador envía mercancía por una empresa de transporte diferente a la autorizada por J&T COLOMBIA SAS solo será recibida si el flete se encuentra cubierto en su totalidad por el cliente.

11. Si desea conocer el tiempo de cubrimiento de Garantía de todas las líneas que comercializa J&T COLOMBIA SAS, solicítelas a su asesor comercial y/o consúltela en nuestra página web www.jytcolombia.com

Autopista Medellín Km. 7 Celta Trade Park Bodega L 131-15 Funza (Cund.) PBX: (571) 826 9773 www.jytcolombia.com





Soluciones que ruedan contigo

POLITICA DE ENTREGA, DEVOLUCIONES Y RECLAMOS

1. Para efectos de devolución y reclamos deberán ser notificadas a su asesor comercial o en sus efectos a servicioalcliente@jytcolombia.com o a los números de contacto (+571) 8269773.
2. El producto debe estar en buenas condiciones, en su empaque original, con sus respectivas partes, piezas y accesorios, manuales completos y etiquetas adheridas al mismo.
3. El cliente debe verificar la cantidad de unidades entregadas por la empresa transportadora, si el pedido se encuentra incompleto o las cajas presentan signos de manipulación, debe dejarlo por escrito en la guía de entrega y notificar a su asesor comercial de manera inmediata o en sus efectos a servicioalcliente@jytcolombia.com o a los números de contacto (+571) 8269773.
4. Artículos frágiles o delicados que lleguen dañados o en mal estado debido al transporte de la mercancía, deberán ser notificados a su asesor comercial y a Servicio al cliente de J&T COLOMBIA SAS de manera inmediata, al correo servicioalcliente@jytcolombia.com o al número de contacto (+571) 8269773 con un tiempo máximo para notificar: cinco (5) días calendario posteriores a su recepción. De lo contrario se dará por entendido que la mercancía fue recibida a satisfacción.
5. No se vende mercancía en consignación y **NO** se aceptan devoluciones por baja rotación del producto.
6. Si la causal de devolución es un error en la confirmación del pedido por parte del comprador, el costo de transporte hacia las instalaciones de J&T COLOMBIA SAS y la devolución de los productos correctos serán asumido por el cliente en su totalidad.
7. **Todo envío de mercancía por solicitud de Devolución deberá estar previamente autorizada por J&T COLOMBIA SAS el cual coordinara la recolección del producto.**
8. Si el comprador envía mercancía por una empresa de transporte diferente a la autorizada por J&T COLOMBIA SAS solo será recibida si el flete se encuentra cubierto en su totalidad por el cliente.
9. Toda solicitud de Devolución deberá contar con las causales claras.
 - El producto enviado no fue el solicitado.
 - El producto enviado no corresponde al facturado.
 - Producto mal identificado y no corresponde con la descripción.
 - La cantidad de productos recibida es diferente a la solicitada.
10. Por ningún motivo los clientes podrán descontar el valor de los productos devueltos del pago de una factura pendiente sin tener su NOTA CREDITO correspondiente.

Favor leer las instrucciones y cuidados antes de utilizar el producto, las garantías y devoluciones pueden ser causadas por mal ensamble, aplicación o exceso en las condiciones de uso.

LINEA DE SERVICIO AL CLIENTE
CELULAR: (57) 3208689417-3123781356
PBX: (1) 826 9773 EXT: 110/111
servicioalcliente@jytcolombia.com

Autopista Medellín Km. 7 Celta Trade Park Bodega L 131-15 Funza (Cund.) PBX: (571) 826 9773 www.jytcolombia.com

