

ANEXO 1

Código: MEFO-01	Rev. : 01 Fecha: enero 2017	Página: 1 de 2
		SOLICITUD DE GARANTÍA O REPARACIÓN

Fecha: _____

Radicación: _____

Casilla para Gómez Velásquez

Empresa: _____

Contacto: _____

Ciudad: _____

Teléfonos de Contacto: _____

Correo electrónico: _____

Motivo

Seleccione con una x

Garantía

Reparación

En caso de ser reparación no diligenciar factura de venta y fecha factura.

Factura de venta No: _____

Fecha factura: _____

Producto: _____

Marca: _____

Referencia: _____

Descripción del problema:

Anexar fotos...

**SOLICITUD DE GARANTÍA O REPARACIÓN**

Cartago, Valle del Cauca

Fecha:

Asunto: recepción de garantía.

Gracias por contar con nuestro servicio de atención y satisfacción del cliente. Mediante la presente hacemos claridad en los términos de garantía, y una vez recibida la aceptación de esta carta se pondrá en marcha el proceso de atención de forma inmediata. Los pasos y condiciones del proceso son:

- 1- Se recibe de forma física o telefónica la solicitud de la garantía, donde se debe explicar los hechos o situación del producto.
- 2- El equipo de Gómez Velásquez revisará las condiciones de garantía en la que se encuentra el producto, con la información de facturación y términos de garantía de cada producto.
- 3- Si el producto se encuentra aún en garantía, se procederá a programar una visita para revisión y/o reparación, o se indicará al cliente para que realice el envío del producto a nuestras instalaciones.
- 4- Si es una parte de alta importancia en el funcionamiento de la EDS y no se cuenta con un repuesto, Gómez Velásquez despachará dicha parte al cliente y será asumida como entrega por garantía sólo después de una evaluación con fábrica directamente. Si el veredicto final es que no se otorga la garantía de fábrica, se le facturará al cliente bajo las condiciones comerciales normales con su respectiva acta de garantías.
- 5- Se tendrá en cuenta el día de recepción de la pieza para cumplir con los términos y condiciones de garantías.
- 6- Los costos de fletes hacia Gómez Velásquez serán asumidos por el cliente, y serán reconocidos en nota a crédito cuando efectivamente sea un caso de garantía. Viáticos y mano de obra de visitas por garantía serán facturados cuando no sean casos de garantía.

Esta garantía no se aplica para partes, montajes adicionales y/o accesorios que no hayan sido anexados originalmente al equipo y que no aparezcan relacionados en la respectiva factura de GOMEZ VELASQUEZ S.A.S. de entrega del mismo. Se excluyen igualmente los productos modificados o reparados por el CLIENTE o por cualquier otra persona no autorizada por GOMEZ VELASQUEZ S.A.S. Adicionalmente, la garantía no será otorgada si se evidencia que por parte del CLIENTE el equipo ha sido objeto de un uso indebido, golpeado, dañado por accidentes por mala manipulación y resguardo en el transporte, negligencia, abuso o falta del debido mantenimiento.

Cordialmente, Servicio al cliente Firma

servicioalcliente@gomezvelasquez.com

*Acepto términos y condiciones