



EAGLE BHP COLOMBIA S. A. S.

NIT. 900.691.920-1

AV. TRONCAL DE OCCIDENTE K. 1 + 950, BODEGA NO. 02, PARQUE EMPRESARIAL DE OCCIDENTE.

FUNZA, CUNDINAMARCA

PBX (571) 822 49 82/ 823 76 74

POLÍTICA DE DEVOLUCIONES Y GARANTÍAS EAGLE BHP COLOMBIA SAS

Por medio del presente, detallamos el proceso de devoluciones que rige en la empresa **EAGLE BHP COLOMBIA SAS** para su pleno conocimiento. Solicitamos amablemente dar aplicación al mismo remitiendo la información en tiempo, con la finalidad de que nuestro departamento de calidad pueda ejecutar la evaluación técnica de las piezas devueltas, igualmente, en una oportunidad justa.

Es importante indicar que, del resultado de la evaluación técnica, se determinará si se generará nota crédito, por lo anterior, no debe descontar de su factura el valor de la mercancía devuelta, hasta que se le informe el resultado de la evaluación - generación de nota crédito / no procedencia de nota crédito -.

DEFINICIONES

Para mayor claridad, tener presente las siguientes definiciones:

1. **CLIENTE:** Es la persona natural o jurídica que distribuye o comercializa los productos de **EAGLE BHP COLOMBIA SAS**.
2. **DISTRIBUIDOR:** Es la persona natural o jurídica que ha comprado a **EAGLE BHP COLOMBIA SAS** mercancía de sus diferentes líneas de productos.
3. **AGENTE DE VENTAS:** Es la persona natural encargada de vender al distribuidor los productos **EAGLE BHP COLOMBIA SAS**.

POLIZA DE GARANTÍA

1. Cada uno de los productos de **EAGLE BHP COLOMBIA SAS** cuenta con una póliza de garantía, la cual se puede encontrar en las pestañas de la caja en la que se encuentran empacados nuestros productos.
2. Para la seguridad y respaldo de su compra, entregamos póliza de garantía, así como sus condiciones y alcances; es de suma importancia que conserve la factura de compra para que la exhiba cuando requiera solicitar reposición de la pieza adquirida, de lo contrario, no será posible hacerla valer.



EAGLE BHP COLOMBIA S. A. S.

NIT. 900.691.920-1

AV. TRONCAL DE OCCIDENTE K. 1 + 950, BODEGA NO. 02, PARQUE EMPRESARIAL DE OCCIDENTE.

FUNZA, CUNDINAMARCA

PBX (571) 822 49 82/ 823 76 74

3. La póliza aplica en condiciones normales de operación y funcionamiento.
4. La garantía no aplica si son usados los productos en carros blindados, automáticamente queda inválida.
5. Si el producto se instala en vehículos de flotilla, el tiempo de la garantía es de 6 meses.
6. Se sugiere realizar una revisión semestral o anual de la rotación de mercancía comprada.
7. Los dos años de garantía comienzan a regir desde la fecha que consta en la correspondiente factura.
8. Para hacer valer la garantía deberá presentar la factura de compra o el número de factura junto con la pieza adquirida.
9. **EAGLE BHP COLOMBIA SAS**, se compromete a reemplazar la pieza comprada sin cargo al cliente, sin embargo, la garantía no cubre los gastos generados por la mano de obra, pérdidas de tiempo, ni inconvenientes de cualquier naturaleza causados en la instalación de la pieza.
10. La garantía queda sin efecto en los siguientes casos: I) Cuando la pieza no sea de **EAGLE BHP COLOMBIA SAS**; II) Por daños ocasionados por una mala instalación o trato inadecuado de la pieza; III) Si la pieza fue modificada o reparada sin autorización de **EAGLE BHP COLOMBIA SAS**; IV) Después de superarse los 2 años desde la fecha de la factura de compra.

PROCEDIMIENTO

1. El trámite para la reposición por garantía deberá efectuarse en el establecimiento donde el cliente adquirió la pieza.
2. El distribuidor de venta para hacer valida la garantía de una pieza, deberá enviar y cumplir los siguientes requisitos: I) La pieza; II) Número de la factura de compra; III) Formato "Recepción de material para garantías / devoluciones".

FORMATO DE GARANTÍAS/DEVOLUCIONES

Diligenciar los campos de nombre del cliente - distribuidor -, fecha en que es recibida la pieza, número del cliente, marcar si desea una nota crédito o garantía - reposición de pieza -, número



EAGLE BHP COLOMBIA S. A. S.

NIT. 900.691.920-1

AV. TRONCAL DE OCCIDENTE K. 1 + 950, BODEGA NO. 02, PARQUE EMPRESARIAL DE OCCIDENTE.

FUNZA, CUNDINAMARCA

PBX (571) 822 49 82/ 823 76 74

línea del producto, folio o número de la factura, cantidad de piezas, código del producto, nombre completo del agente de ventas que recibe, motivo de la solicitud:

1. Defecto de fabricación
2. Producto mal empacado
3. Mercancía no solicitada por el cliente
4. Casos no previstos

¿Qué es garantía procedente?

Es el defecto de fabricación que surge bajo condiciones normales de operación y funcionamiento. Cuando proceda esta circunstancia, se realizarán los correspondientes trámites reposición de pieza o nota crédito. Si el cliente solicita la reposición y no contamos con inventario, se generará una nota crédito.

¿Qué es garantía no procedente?

Cuando la pieza no es de **EAGLE BHP COLOMBIA SAS**; cuando la pieza es dañada por una mala instalación o trato inadecuado incluyendo el transporte de la misma; cuando la pieza fue modificada o reparada sin la autorización de **EAGLE BHP COLOMBIA SAS**. Cuando la garantía no proceda, la pieza se regresará al distribuidor y/o al agente de ventas, incluyendo un documento elaborado por el departamento de calidad en donde se explique el resultado de la evaluación técnica.

DEVOLUCIONES

Al notificar la devolución, el cliente deberá especificar el motivo, a saber:

1. Defecto de fabricación
2. Producto mal empacado
3. Mercancía no solicitada por el cliente
4. Casos no previstos

Cuando la devolución haya sido notificada al agente de venta, se deberá reenviar la información al departamento de calidad el mismo día en que se reportó.

Las piezas deben ser entregadas a los agentes de ventas, y se enviarán a través de las paqueterías con las cuales tiene convenio **EAGLE BHP COLOMBIA SAS**; si la devolución es enviada por otra paquetería, el cliente y/o asesor deberán cubrir el flete.

No se cuenta con la posibilidad de devolver las piezas directamente a las instalaciones de **EAGLE BHP COLOMBIA SAS**.



EAGLE BHP COLOMBIA S. A. S.

NIT. 900.691.920-1

AV. TRONCAL DE OCCIDENTE K. 1 + 950, BODEGA NO. 02, PARQUE EMPRESARIAL DE OCCIDENTE.

FUNZA, CUNDINAMARCA

PBX (571) 822 49 82/ 823 76 74

Según sea el motivo de la devolución, el envío deberá cumplir los siguientes requisitos:

1. **Por defecto de fabricación:** Anexar: I) Formato "Recepción de material para Garantías /Devoluciones" con la información requerida en los campos; II) Documento en formato libre que contenga el código del producto y la descripción detallada del defecto encontrado en la pieza e información que se considere relevante para la evaluación técnica.
2. **Producto mal empacado:** Anexar: I) Formato "Recepción de material para Garantías /Devoluciones" con la información requerida en los campos; II) Documento en formato libre que contenga el código del producto que se encuentra en la etiqueta de la caja y del código de la pieza empacada.
3. **Mercancía no solicitada:** La devolución deberá ser reportada en un plazo máximo de 30 días contados a partir de la fecha en que el cliente recibió la mercancía en sus instalaciones. Copia del formato de pedido con sello que avale que la mercancía no fue solicitada por el cliente.
4. **Casos no previstos:** Explicar el motivo por el cual se va a hacer efectiva la devolución.
5. **Mercancía mal solicita por el cliente:** I) Anexar el formato "Recepción de material para Garantías /Devoluciones" con la información requerida en los campos; II) La devolución deberá ser reportada en un plazo máximo de 30 días contados a partir de la fecha en que el cliente recibió la mercancía en sus instalaciones, vencido este plazo, no se aceptará devolución alguna; III) Todo lo anterior aplica para todo tipo de pedidos incluyendo web, WhatsApp y/o con el agente de ventas; IV) Copia del formato de pedido con sello que avale que la mercancía fue solicitada por el cliente equivocadamente - si se da este caso en repetidas ocasiones por el mismo cliente, se estudiará la no aceptación a futuro de devoluciones por los mismos hechos -.

El cliente debe tener presente que no se aceptará devolución alguna si no se envía en su totalidad la cantidad de piezas que estén descritas en la factura de compra; tampoco se aceptará la devolución cuando no coincidan los productos con los referidos en el formato de recepción de material garantías / devoluciones.

DEVOLUCIONES POR COMPRA MEDIANTE PAGINA WEB

1. El cliente, al realizar su compra mediante página web, asegura estar comprando la pieza correcta.



EAGLE BHP COLOMBIA S. A. S.

NIT. 900.691.920-1

AV. TRONCAL DE OCCIDENTE K. 1 + 950, BODEGA NO. 02, PARQUE EMPRESARIAL DE OCCIDENTE.

FUNZA, CUNDINAMARCA

PBX (571) 822 49 82/ 823 76 74

2. Ninguna promoción aplicará para devolución cuando la compra ocurra por equivocación del cliente.
3. El departamento de calidad recibirá las devoluciones y verificará que contengan los elementos mencionados en cada uno de los casos aplicables de devolución.
4. Si la documentación requerida está completa, se procederá a realizar la evaluación técnica de las piezas, según cada caso.
5. Toda devolución debe ser enviada a las instalaciones de **EAGLE BHP COLOMBIA SAS**, por parte del Asesor Comercial y no por parte del cliente, este último, como se ha indicado anteriormente, no tiene la facultad de enviar mercancía a las instalaciones de la empresa. Si el cliente incumple esta prohibición, la empresa no está obligada a pagar el flete, a recibir el paquete enviado y a efectuar devolución alguna. Si se llegase a aceptar el paquete enviado, se aplicará un cargo del 20% al Asesor Comercial.

¿Cuándo es devolución procedente?

Cuando se cumplen con todos los requisitos mentados a lo largo del presente documento y, por ende, se procede con la nota crédito a favor del cliente.

¿Cuándo es devolución no procedente?

Cuando las piezas no pertenecen a **EAGLE BHP COLOMBIA SAS**, cuando están incompletas las piezas, cuando las mismas presentan daños por causas ajenas a **EAGLE BHP COLOMBIA SAS**. En este caso, las piezas se regresarán al agente de ventas incluyendo un documento elaborado por el departamento de calidad, que explique el resultado de la evaluación técnica.

Nota: En caso de que se requiera una refacturación por motivo ajeno a **EAGLEBHP COLOMBIA SAS** por no corresponder a casos de la empresa misma, no se está obligado a hacer nuevamente la factura.

Quedamos atentos a solventar cualquier inquietud.

Cordialmente,

CLARA ALHELI GONZALES SALAS

GERENTE GENERAL



EAGLE BHP
Colombia S.A.S.
NIT. 900.691.920-1
Tel. 822 4982
Av. Troncal de Occidente
Km 1+950 Bodega 2
Parque Empresarial de Occidente

CRHISTIAN DAVID SANCHEZ

GERENTE OPERACIONES