

POLÍTICA DE GARANTÍA

El presente documento ha sido elaborado por **MAXIMA INTERNACIONAL S.A.** y es difundida, comprendida y aceptada por todas las partes pertinentes para su aplicación continua.

LINEAMIENTOS GENERALES DE GARANTÍA:

1. **MAXIMA INTERNACIONAL S.A.** no se responsabiliza por el desconocimiento de la Política de Garantía por parte del personal que se encuentre tramitando o desee tramitar la garantía de un producto.
2. Para la recepción del producto por el área de garantía, el cliente debe tener en cuenta los siguientes puntos:
 - a) El estado y condición del contribuyente debe ser el adecuado ante la sunat, de tal manera que no impida la emisión de comprobantes.
 - b) Presentar los siguientes documentos:
 - Guía de Remisión Remitente emitida a **MAXIMA INTERNACIONAL S.A.** (original), la cual debe estar correctamente elaborada.
 - Fotocopia simple y legible de la factura o boleta de venta de la compra.
 - Fotocopia simple y legible de la factura o boleta de venta al cliente final, solo cuando sea aplicable.
3. **MAXIMA INTERNACIONAL S.A.** no se compromete en trasladar los productos bajo ninguna circunstancia, ni se responsabiliza por los gastos de flete o transporte que estos puedan originar.
4. **MAXIMA INTERNACIONAL S.A.** no se responsabiliza por la pérdida de información que se encuentre en los productos internados para garantías.
5. Los productos enviados por Courier o encomienda a nuestras oficinas y que no cumplan con los requisitos indicados en el presente documento, no serán aceptados.

ALCANCE DE LA GARANTÍA:

1. La garantía es válida sólo para productos adquiridos en **MAXIMA INTERNACIONAL S.A.** y que se encuentren dentro del periodo de garantía establecido para tal.
2. El área de garantía solo atenderá a clientes directos (canales de distribución) de **MAXIMA INTERNACIONAL S.A.** Caso contrario, el usuario final primero deberá escalar con su canal de distribución correspondiente.
3. La garantía no aplica para productos promocionales facturados como obsequios y/o donaciones.
4. La recepción del producto por parte del área de garantía, no garantiza la aplicación de la garantía del mismo, esto será validado siguiendo los procedimientos establecidos para tal y posterior comunicación al cliente de los resultados obtenidos.
5. La garantía no cubre cambio de repuestos, consumibles, instalación, limpieza o mantenimiento preventivos.
6. La garantía no cubre problemas de compatibilidad con productos pertenecientes a otro proveedor por error de información en el momento que realizó la compra.

CONDICIONES DEL PRODUCTO PARA GARANTÍA

1. La cobertura de la garantía es para todo producto con falla por defecto de fabricación. No aplica para aquellas fallas ocasionadas por:
 - Daños físicos tales como golpes, quiñes, abolladuras ralladuras, quebrados, doblados o alguna otra condición física del producto que difiera del estado en que fue despachado, tanto en la superficie interna y/o externa.
 - Quemaduras causadas por conexiones inadecuadas, fluctuaciones eléctricas externas, sobrecarga y/o mala instalación.
 - Presencia de elementos extraños en el producto, tales como sulfatos, óxidos, ácidos, líquidos, químicos, sólidos, etc.
 - Incumplir con las instrucciones de almacenaje y/o funcionamiento establecido en las especificaciones técnicas del fabricante.
 - Desastres naturales o provocados, tales como incendios, inundaciones, terremotos, etc. y que generan algún daño en el producto.
2. Productos con etiquetas del fabricante adulteradas, ilegibles, removidas y/o algún deterioro en su superficie, no serán aceptados.
3. Si el producto presenta rastros de manipulación y/o intervención por personal ajeno, no autorizado, no será aceptado.
4. El producto entregado para su recepción deberá contar con todos sus accesorios tal y como fue despachado.

TIPOS Y TIEMPOS PARA SOLUCIÓN POR GARANTÍA

1. Sólo se emitirá Nota de Crédito cuando no exista disponibilidad de stock o exista un incremento de precios circunstanciales en el mercado local y global. Caso contrario se realizara la “reposición” del producto, siempre que el reclamo por garantía proceda.
2. De no verificar la falla descrita, el producto será devuelto como “operativo”.
3. El tiempo estimado para el cierre de caso por garantía es de 3 días hábiles contados desde la recepción del producto, aplicable solo en la sede principal de Surquillo.
4. Para la sede de Recolecta y las sucursales de provincia, consultar con el área de garantía, vía e-mail y/o telefónica, para conocer el status de su producto.
5. La comunicación de cierre de caso del reclamo por garantía se dará vía e-mail a los correos que hayan sido proporcionados durante la recepción del producto.
6. Para recoger el producto, acercarse al área de garantías presentando el Registro de Recepción de Garantía o la Guía de Remisión Remitente debidamente sellada.
7. Si el producto físico no es recogido en los 30 días hábiles posterior a la comunicación de cierre de caso, este será declarado en abandono sin lugar a reclamo y puesto a disposición de **MAXIMA INTERNACIONAL S.A.**
8. Los tipos de garantías aplicables se describen con mayor amplitud en el documento **Manual de General de Garantía MAX-GAR-MN-01.**

La Política de Garantía está sujeta a ser modificada sin previo aviso y en lo posterior publicado en la página web de la empresa www.maximainternacional.com.pe en la sección de Servicios / Garantías. Así mismo, para toda consulta, reclamo y/o sugerencia en torno a garantías, comunicarse a los correos y números telefónicos proporcionados en la web.

JEFATURA DE GARANTIAS