

## POLÍTICA DE GARANTIAS HERRAGRO S.A

### ***Glosario de la política de garantías:***

- PQR y/o solicitud de garantía: Son los posibles eventos que motivan a que un cliente active la revisión de un caso relacionado a una afectación de tipo administrativo o de producto.
- Cliente directo de Herragro: Es toda persona natural o jurídica que haya comprado su producto directamente a Herragro S.A de manera comprobable.
- Cliente de nuestro cliente directo o usuario: Es toda persona natural o jurídica que compró su producto a uno de nuestros clientes directos.
- Ruta de reclamo ideal: Significa que toda persona natural o jurídica que, como destinatario final, adquiera, disfrute o utilice un determinado producto, cualquiera que sea a su naturaleza para la satisfacción de una necesidad propia, privada, familiar o doméstica y empresarial cuando no esté ligada intrínsecamente a su actividad económica y necesite elevar una PQR y/o solicitud de garantía relacionada a la marca Herragro, debe dirigirse a la persona o compañía que le vendió legalmente el producto.
- **En HERRAGRO S.A.** contamos con un Sistema de Gestión de Calidad certificado con la normativa de aplicación ISO 9001:2015, y Normas implementadas a procesos alineados al cumplimiento de normas ISO 14001 y 18001, Conformidad del producto en fabricación y comercialización (planes de control. SPC), Sistemas de medición (MSA), Soporte de equipos de medición para laboratorio de control bajo sistema metrológico en cumplimiento al certificado de Calidad ISO 9001, Procesos alineados al cumplimiento de la normativa OEA, Que nos permite producir y comercializar herramientas manuales relevantes para el Agro, la construcción y la industria bajo una estricta supervisión, garantizando satisfacer las necesidades de nuestros distribuidores, puntos de venta y usuarios.

para tramitar tus PQR y/o solicitudes de garantía te acompañaremos en el proceso a través de las líneas de servicio al cliente. WhatsApp 3173718340 o Escribe un mail: [servicioalcliente@herragro.com](mailto:servicioalcliente@herragro.com).

### ***Tiempo de garantía por familia de producto***

HASTA 3 MESES	Nylon, Seguetas, Baldes, adaptadores, pistolas de Agua, Aspersores, brocas, cepillos, Limas, discos, adaptadores, alicates, Barretas, berbiquí, cinceles, corta pernos, martillos, destornilladores, escobas, escuadras, espátulas, jardinería, Llanas, remachadora, seguetas, serrucho, tijeras
HASTA 6 MESES	Accesorios Carretillas, Palas, Cuchillas, Machetes, palines, Fumigadoras, Accesorios Fumigadoras, hidro lavadora,
HASTA 12 MESES	Platón Carreta, almadanas, Zapapicos, barras, Barretones, hachas, Azadones, Cizallas, Podadoras, cosechadoras
	Otros productos que no estén incluidos en este listado

**Recuerda:**

- Activa tu proceso siguiendo la ruta de reclamo ideal
- ¿A quién le compraste el producto relacionado al caso?
- ¿Directamente a Herragro?
- ¿A un punto de venta o distribuidor de la marca?
- Necesitaremos la factura de compra o cualquier otra forma que nos permita hacerle trazabilidad a la compra del producto.
- Ideal que puedas tomar unas buenas fotos de producto, etiquetas, empaques y otras en donde se vea claramente la falla.
- Ten muy clara la historia con la que explicas y esperas que revisemos tu caso.

**Lo legal:**

En Herragro S.A tenemos una política de garantía enmarcada en la Ley 1480 del 12 de octubre de **2011** por medio de la cual se expide el Estatuto del Consumidor, para lo cual se resalta que todos nuestros productos cuentan con respaldo desde el momento en el que son adquiridos formalmente por un distribuidor o comercializador hasta el momento en que un usuario haga uso de él y siempre y cuando el producto haya sido manejado según su naturaleza y destino por defectos de fabricación; sin embargo, la garantía está sujeta a que el producto haya sido utilizado para los fines que fue diseñado basado en las recomendaciones de uso, mantenimiento, aspectos de seguridad y de garantía establecidos en la ficha técnica de venta del producto.

**Configuración de una PQR y/o solicitud de garantía:**

1. **PQR por mal despacho:** Sucede cuando se puede comprobar que Herragro S.A envió por error un producto que no está relacionado en la factura final y/o cuando no se recibe un producto que está relacionado en la factura. Este tipo de casos se dan únicamente entre Herragro S.A y los clientes que son atendidos directamente. Este tipo de PQR se recibirán máximo a los 3 días hábiles después de recibido el pedido y para usuario final máximo 5 días hábiles, contados a partir del día siguiente de la entrega del producto, de tal manera que el consumidor tenga oportunidad de revisar el producto y ejercer el derecho de retracto si fuese por ventas por métodos no tradicionales o a distancia (Art.47 Ley 1258 de 2008).
2. **PQR por mala toma del pedido por parte de Herragro:** Sucede cuando se puede comprobar que el funcionario de Herragro S.A ingresó al sistema de pedidos de Herragro uno o varios ítems que no corresponden a lo que el cliente solicitó originalmente. Este tipo de casos se dan únicamente entre Herragro S.A y los clientes que son atendidos directamente. Este tipo de PQR se recibirán máximo a los 3 días hábiles después de recibido el pedido. Si el cliente tiene la calidad de consumidor tendrá un plazo de 5 días hábiles, contados a partir del día siguiente de la entrega del producto (Art. 47 Ley 1258 de 2008).

3. **PQR por avería en transporte:** sucede cuando se puede comprobar que el producto o el empaque recibido por el cliente llegó con un deterioro que compromete directamente la venta o el uso final del mismo. Este tipo de PQR se recibirán máximo a los 3 días hábiles después de recibido el pedido a los clientes atendidos directamente por Herragro S.A y para usuario final máximo 5 días hábiles, contados a partir del día siguiente de la entrega del producto.
4. **Solicitud de garantía:** Sucede cuando se puede comprobar que un producto se desempeña mal después de haberlo sometido a un correcto uso según su naturaleza y destino. “No procede la efectividad de la garantía en los casos donde los productos lleven más de un año de recibidos por el cliente o que hayan sufrido un desgaste normal según su naturaleza o destino.”

#### **Devolución de producto**

- Herragro S.A se reserva el derecho a exigir la devolución del producto relacionado al caso.
- En caso de requerir la devolución del producto, la logística de recogida para la devolución será autorizada y asumida exclusivamente por Herragro S.A. Herragro no se hace responsable por el envío de producto no solicitado formalmente.
- Se deben de tener fotos o videos que sirvan como evidencia para identificar el producto, la referencia de producto, etiquetas, empaques y otras en donde se vea claramente la falla.
- Sugerimos anexas copia de la factura o N° de Factura junto con el Nit y razón social (de tu empresa) así como el código (que aparecen en el catálogo o la lista de precios de Herragro) del producto.

#### **Exclusiones de la Garantía del producto:**

- Las herramientas sometidas a un desgaste normal por uso.
- Las herramientas en contacto con agentes externos (Se recomienda no usar soluciones cuyos componentes puedan oxidar el producto).
- Las herramientas sometidas a un afilado con métodos mecánicos (Esmeril o similares) que alteren el tratamiento térmico original del producto.
- Cuando la herramienta se haya utilizado en condiciones distintas para lo que fue diseñada la herramienta según su uso, que está especificado en la ficha Técnica de venta del producto.
- Cuando el producto hubiera sido alterado en su composición original o reparado por personas no autorizadas por el fabricante.
- Cuando se presente deterioro por mal almacenamiento (Almacenar en condiciones ambientales en de humedad).
- Los productos que presenten falla por mal ensamble o deterioro por causas imputables al usuario.
- Cuando se demuestre que el defecto del producto proviene de:
  1. Fuerza mayor o caso fortuito;
  2. No haber atendido las instrucciones de instalación, almacenamiento, uso o mantenimiento indicadas en el manual del producto, etiquetas y en la garantía.