

# POLITICAS POSTVENTA



Profermaco  
IMPORTADOR FERRETERO

Es importante que tengamos  
en cuenta que:



## ● TIEMPO PARA REPORTAR RECLAMOS:

Deber ser generado dentro de los **5 primeros días laborables** luego de la entrega del producto por los siguientes motivos:

- **Vendedor**
- **Televentas**
- **Surtido:** Revisión cámaras y fotografías.
- **Garantías:** Revisión Técnica y fotografías.
- **Faltantes:** Revisión de cámaras, ordenes de surtido, Div.in.

No se aceptará devoluciones de mercadería después del plazo establecido.

## ● CONDICIONES PARA LA DEVOLUCION DE MERCADERIA:

En el caso de retiros el asesor es responsable de verificar la mercadería, estado (**mismas condiciones de entregado y empaque original**) y cantidad, al generar el reclamo deberá indicar el motivo y fotografía para que el reclamo sea procesado, caso contrario se notifica y procede a anular el mismo al no cumplir los requisitos establecidos.

Llenar a tiempo y respetando las políticas establecidas, nos permitirá un mejor tiempo de respuesta, educar a nuestros clientes y de esta forma minimizar las devoluciones.

Un trabajo en equipo nos permite sumar a la empresa



La mercadería debe encontrarse lista para ser retirada (Debe estar revisada y embalada, **el transporte no será responsable por malos estados o mal embalaje en caso de productos frágiles**).

Confirmar la dirección de retiro (**En el caso de clientes que mantienen sucursales**).

## IMPORTANTE:

Los transportistas **NO** van a retirar mercadería por devoluciones si la misma no fue coordinada por logística Profermaco. Para ello debe estar **generado el respectivo reclamo**.

Si por alguna razón se moviliza mercadería sin el documento de respaldo, Profermaco no será responsable de alguna novedad que presente la misma o peor **AÚN** la pérdida.

## ● PEDIDOS CANCELADOS:

Pedidos facturados anulados, no despachados se debe **generar el reclamo** indicando el motivo y notificar a postventa (**no surtido o embarque**) para la recuperación de la orden de surtido y factura para la generación de la nota de crédito.

Seguir los procesos establecidos, nos permite llevar el giro de negocio de Profermaco de una forma correcta, ordenada y sobre todo **optimizar recursos.**





## ● GARANTIAS:

Es necesario facilitar el motivo, fotografías y/o video (lotes y fechas de vencimiento- caducidad en mercadería nacional) para que el reclamo sea procesado.

Se retirará el producto para revisión técnica y la factura no debe ser mayor 6 meses para poder gestionarlo.

La mercadería por garantía aplica solo por defectos de fábrica, **no aplica por tiempo de uso o mala manipulación del mismo.**

- **Mercadería importada revisión técnica Profermaco.**
- **Mercadería nacional sujeta a aprobación de proveedores.**
- **Servicio técnico direccionar con taller técnico autorizado (DEWALT, PTK, BOSH, PEDROLLO)**

## ● No aplica garantía

Mercadería visible y frágil deberá ser **revisada en el momento de la entrega** con el transporte.

### MERCADERIA VISIBLE-FRAGIL NO APLICA GARANTIA

TUBERIA	FREGADEROS	TUBOS LED	FV (INODOROS, TANQUES, LAVAMANOS, PEDESTAL)
ZINC, POLICARBONATO, SUPERTECHO	PLASTICOS	CARRETILLAS	PINTURA, CANECAS

## ● No aplica garantía:

- Mercadería en liquidación (**LQ**)
- Duchas Lorenzetti **niquelina rota o quemadas.**
- Focos o tubos led sylvania **lote de fabricación no mayor a 1 año de antigüedad o rotos.**
- Cerraduras Travex **soldada o cortado el pestillo.**

## ● RECUPERACION DE CARTERA:

Por gestión de pago procederemos al retiro de la mercadería previa confirmación del supervisor zonal.

Mediante correo enviar la información necesaria para la gestión de retiro fotografías de la mercadería, reclamo y/o listado a retirar con el costo correspondiente.



En el caso de mercadería que no comercializa Profermaco estará **sujeto a aprobación del departamento de compras para la creación de códigos y costos.**

No se aceptarán productos **en mal estado, sucios, caducados o por caducar** misma que se regresan al asesor comercial.

## ● CAMBIOS DE FACTURA:

1. Para realizar cambios de factura por **fecha, razón social, retención y descuentos** se debe emitir el correo a **contabilidad con copia a postventa** solicitando la autorización para el cambio de factura.

- [dcholango@profermaco.com.ec](mailto:dcholango@profermaco.com.ec)
- [dtaipe@profermaco.com.ec](mailto:dtaipe@profermaco.com.ec)
- [fandrango@profermaco.com.ec](mailto:fandrango@profermaco.com.ec)

- [jllugsa@profermaco.com.ec](mailto:jllugsa@profermaco.com.ec)
- [ezarango@profermaco.com.ec](mailto:ezarango@profermaco.com.ec)

2. Posterior a la autorización se debe generar el respectivo **reclamo y pedido** indicando como observación **mercadería entregada y la referencia a la factura** que se está realizando el cambio para la autorización de facturación.

La factura que se realice el cambio deberá indicar el campo **“ENTREGADO”**

**Tomar en cuenta que no se realiza anulaciones de factura todo cambio que se realice será mediante nota de crédito.**

