



 **WÜRTH**

**POLÍTICA DE
GARANTÍA**

 **WÜRTH**
MASTER SERVICE

INDICE



1

Vigencia de la garantía

2

Condiciones de garantía

3

Procedimiento para hacer efectiva la garantía

4

Devolución

5

Garantía de productos reparados

6

Cambio de producto por defecto de fabrica

7

Producto incompleto o averiado en la entrega

8

Exclusión de garantía

9

Tiempos de respuesta

10

Plan renueva

11

Contacto





1. Vigencia de la garantía

Todos los productos comercializados por WÜRTH Colombia S.A.S a través de nuestra fuerza de ventas, tienda o sitio web oficial, cuentan con una garantía que cubre defectos de fabricación. Esta garantía incluye la reparación o reposición del producto, siempre que se utilice en condiciones adecuadas y según las indicaciones del fabricante.

La garantía tendrá una vigencia definida según la categoría del producto y comenzará a partir de la fecha de entrega al cliente. Una vez expirado el plazo de garantía, WÜRTH Colombia no se hará responsable por reclamos relacionados.

Garantía 12 meses	Garantía 8 meses	Garantía 6 meses	Garantía 3 meses
• Herramienta zebra. • Herramienta neumática.	• Herramienta eléctrica. • Herramienta inalámbrica.	• Herramienta manual. • Lámparas. • Químicos. • Herramientas de precisión. • Din. • Abrazaderas.	• Accesorios auto y cargo. • Material de procesamiento. • EPP. • Marketing. • Repuestos.

2. Condiciones de garantía

Würth Colombia se compromete con nuestros clientes hacer el cambio de las piezas (repuestos) que fallen durante la vigencia de la garantía, siempre y cuando la falla corresponda a defectos originados durante el proceso de fabricación. Para la atención de la garantía, el cliente debe cumplir diferentes condiciones:

- Seguir las instrucciones indicadas en el manual de uso
 - Verificar la ficha técnica antes del uso.
 - Atender las instrucciones de la ficha de seguridad.
 - Almacenar el producto en condiciones adecuadas según la fecha técnica.
 - Utilizar repuestos y accesorios originales.
 - Presentar la factura de compra
- A. Sí el centro de servicio diagnostica que la falla es causada por un defecto de fábrica, esta reparación será clasificada como atención en garantía y será gratuita para el cliente.
 - B. Sí, por el contrario, la herramienta evidencia uso inadecuado, fue destapada o manipulada por técnicos no autorizados y/o sus piezas han sido alteradas o cambiadas por repuestos no originales, la herramienta pierde la garantía y el usuario asume los costos de la reparación: mano de obra, repuestos y flete.

3. Procedimiento para hacer efectiva la garantía

Para hacer efectiva la garantía, asegúrese de que el producto esté dentro del período de garantía establecido y que el trámite lo realice el titular de la compra o su representante autorizado. Por favor, complete el proceso a través de nuestro sitio web oficial con el usuario asignado, ingresando todos los datos requeridos. Puede visitar nuestra tienda en línea en www.wurth.co



4. Devolución

WÜRTH Colombia S.A.S. recibirá devoluciones de productos adquiridos a través de nuestra tienda, fuerza de ventas o sitio web oficial dentro de un plazo máximo de 30 días desde la compra. Los productos deben estar sin uso, en su empaque original y acompañados de todos los accesorios, manuales y documentos incluidos. No se aceptan devoluciones de equipos de protección personal.

El cliente debe realizar un embalaje adecuado del producto, asegurándose de no exponer los empaques originales, para evitar cualquier daño durante el transporte.

En todos los casos, el consumidor deberá exhibir la factura de compra que acredite la operación misma. Para más información puede visitar nuestra página web www.wurth.co

5. Garantía de productos reparados

A. Würth Colombia S.A.S. ofrece una garantía de 30 días a partir de la fecha de entrega al cliente para los productos reparados. Esta garantía cubre exclusivamente el servicio técnico realizado y/o los repuestos instalados. Se aclara que esta garantía no extiende ni reemplaza la garantía original del producto.

B. No se hará responsable de reparaciones hechas por servicios técnicos no autorizados.

C. La garantía no cubre partes que hayan sido maltratadas, mal utilizadas, modificadas, que no hayan recibido un mantenimiento adecuado o que estén desgastadas por el uso normal.

6. Cambio de producto por defecto de fabrica

Si un producto requiere reemplazo, se procederá a entregar una nueva unidad con las mismas especificaciones técnicas. Para esto, será necesario devolver la herramienta defectuosa junto con todos sus accesorios completos.

Si el producto presenta fallas recurrentes o si no hay disponibilidad de repuestos para su reparación, se emitirá una nota crédito y/o bono comercial por el valor del producto, este podrá ser redimido por productos de la misma gama o equivalentes. La nota crédito y/o bono será emitido y autorizado exclusivamente por el Centro de Servicio Técnico de WÜRTH Colombia S.A.S



7. Producto incompleto o averiado en la entrega

Si se recibe un producto nuevo y este presenta marcas de uso, daños, falta de componentes, o fecha de caducidad cumplida, el cliente debe notificarlo al asesor comercial dentro de los 10 días calendario posteriores a la recepción. Pasado este plazo, se considerará que el producto fue recibido en condiciones óptimas. Al informar sobre cualquier afectación, el asesor procederá a tramitar un cambio directo del producto o un manejo comercial.

8. Exclusión de garantía

La garantía no será válida en los siguientes casos:

- A. Daños ocasionados por desastres naturales, factores externos (líquidos, insectos) o humanos (golpes, caídas).
- B. Uso de accesorios no recomendados por el fabricante.
- C. Desgaste estético normal, como rayones, raspaduras o corrosión.
- D. Químicos y/o adhesivos vencidos por una rotación incorrecta del cliente.
- E. Productos adquiridos fuera de canales autorizados.
- F. Desgaste normal de partes como baterías, cables, escobillas y rodamientos.
- G. Productos desmontados, reparados o alterados por personal no autorizado.

9. Tiempos de respuesta

El tiempo de atención comenzará una vez que el producto sea recibido por nuestro servicio técnico. Nos comprometemos a ofrecer un diagnóstico dentro de 4 días hábiles y, si es necesario, un tiempo adicional de 6 días hábiles para la reparación.



10. Plan renueva

El Plan Renueva es ofrecido por el centro técnico de Master Service al recibir herramientas neumáticas, inalámbricas y eléctricas que requieren mantenimiento correctivo. Si, durante la revisión, se determina que el costo de la reparación supera el 50% del valor de compra inicial de la herramienta y/o no disponemos de repuestos para su reparación, se proporcionará una cotización para adquirir el Plan Renueva para la herramienta, el cual incluye un descuento especial sobre el precio de lista vigente.

Condiciones para acceder al Plan Renueva:

- **Envío de la herramienta:** El cliente deberá enviar la herramienta al Centro Técnico de WÜRTH Colombia a través de una solicitud de mantenimiento para su evaluación.
- **Diagnóstico detallado:** Nuestro equipo realizará un diagnóstico exhaustivo de la herramienta, detallando el estado del producto y la falla detectada.
- **Cotización con descuento:** Se proporcionará una cotización con el descuento aplicado para la compra de una herramienta nueva de la misma categoría, bajo el Plan Renueva.
- **Aceptación del Plan Renueva:** Si el cliente acepta el Plan Renueva, se procederá a facturar la herramienta nueva, mientras que la herramienta anterior quedará en las instalaciones de WÜRTH.
- **Rechazo del Plan Renueva:** Si el cliente decide no aceptar el Plan Renueva, la herramienta será devuelta y se cobrará el costo del flete de envío.

11. Contacto



AC 63 # 74B-42, Parque empresarial Normandia, Bodegas 1 y 2. Bogotá, Colombia



(601) 7456389



(+57) 311 2159887



ecommerce@wurth.com.co



**Av. 63 # 74B-42,
Parque Empresarial
Normandia, Bodegas 1 y 2.
Bogotá, Colombia
info@wurth.com.co
www.wurth.co**



WurthColombiaSAS



Wurth Colombia



WurthColombiaSAS