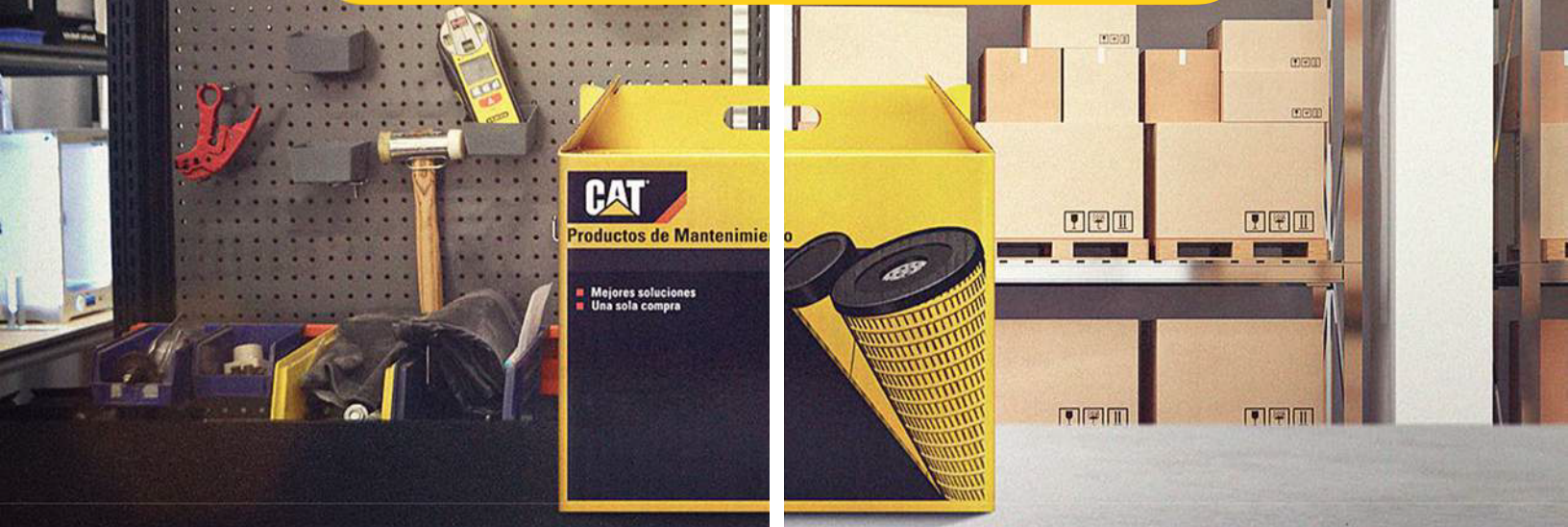


# POLÍTICA DE DEVOLUCIÓN DE REPUESTOS



## DEVOLUCIÓN DE REPUESTOS

El cliente tiene derecho a solicitar la devolución de productos CAT® en el **plazo máximo de 20 días contados desde la fecha de recepción de la mercadería** según el comprobante de pago. La aceptación de devoluciones está **sujetas a evaluación según criterios establecidos por Caterpillar**.

- **Crédito Total:** Donde la pieza cumple a cabalidad con los criterios establecidos por CAT®.
- **Crédito Parcial:** Cuando la pieza presenta alguna inconsistencia, pero CAT® establece que puede ser aceptada bajo esta condición.
- **No aceptada:** Es porque la pieza no cumple con alguno o todos los criterios establecidos por CAT® para su aceptación.
- **Tiempo de respuesta:** 5 días hábiles.

### Restricciones:

- A** **No se aceptarán devoluciones de repuestos considerados “no retornables a fábrica”** eléctricos, traídos o fabricados exclusivamente para el cliente. Además, hay ciertos repuestos que por su naturaleza no se podrán aceptar como devolución: sellos, tubos o mangueras por centímetros o pulgadas, mangueras armadas, kits ensamblados, fajas o set de fajas.
- B** **Los productos deberán encontrarse en perfecto estado de conservación y con las condiciones de empaque o embalaje en que fueron entregados**, sin presentar signos de uso o manipuleo de los mismos.

### Penalidades:

- A** **Repuestos en Stock:** Con penalidad del 10% del valor de venta si la devolución se concreta después de 20 y hasta 30 días después de la compra de repuestos.

### Para realizar una devolución de repuestos que haya adquirido en tienda física o en línea, deberá:

- Acercarse al mostrador de repuestos de la sucursal donde fue atendido con el lote de repuestos propuesto a devolución. En caso de ítems de mayor peso o volumen que requieran ingreso en camión o manipuleo con equipos, deberá coordinar previamente una cita.
- Presentar comprobante de pago que acredite la compra, factura y recibo de pago.

# POLÍTICAS DE ENTREGA Y ACEPTACIÓN

## REMANUFACTURADOS - REMAN



### COMPONENTES REMANUFACTURADOS - REMAN

- A** Para hacer efectivo el crédito, el usuario deberá entregar la parte usada en un plazo máximo de 20 días a partir de la emisión de la factura, caso contrario perderá el derecho a cualquier posibilidad de crédito debido a temas fiscales.
- B** En caso de ser necesario, se cobrará un costo por arme y desarme del componente para su inspección.
- C** El criterio del nivel de aceptación (nula, parcial o total) del núcleo usado (core), se hará bajo parámetros establecidos por Caterpillar dependiendo en gran manera, del estado de la pieza.
- D** La inspección del núcleo o parte usada (core) la realizará el inspector técnico del área Reman Gentrac bajo los criterios establecidos por Caterpillar.