

PROCEDIMIENTO DE DEVOLUCIONES Y GARANTÍAS

1. OBJETIVO:

Describir las actividades y lineamientos que permiten la gestión y atención de garantías y devoluciones de productos que comercializa Grupo Bien Prendido, para brindar una solución oportuna que garantice el cumplimiento de la satisfacción de los clientes.

2. ALCANCE:

Todas las actividades involucradas en el proceso de gestión para brindar la solución del requerimiento del cliente a través de la validación de garantía, cambio de producto y/o emisión de nota de crédito.

3. APLICABILIDAD:

Personal de recepción, técnico de garantías, operadores de almacén y personal administrativo vinculado al proceso.

4. POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS:

4.1 Devoluciones

- Motivos de devoluciones que NO requieren autorización por ser causas propias de Tecnolite:
 - Devolución por error en envío de producto: cruce de códigos
 - Demora en abastecimiento al cliente por falta de inventario (BO)
 - Envío de producto incompleto (faltante)
 - Envío de producto excedente
- No se aceptan devoluciones por cambio de material a menos que la nueva OC iguale o supere el monto de la devolución.
- Toda devolución de entrega debe de ser notificada en el instante, no pueden aceptarse sin antes ser autorizada por SAC o la jefatura/supervisión de bodega quienes se encargarán de notificar por escrito la justificación de esta.
- Por ningún motivo es posible aceptar devolución mayor a 15 días después de la entrega.
- Toda devolución de producto queda sujeta al siguiente rango de autorizaciones:

MONTO	AUTORIZACIÓN
GTQ 1.00 – GTQ 10,000.00	Jefatura SAC
GTQ 10,001.00 – GTQ 50,000.00	Gerencia Comercial
GTQ 50,001.00 – Adelante	Gerencia General

- TODA devolución por motivos internos del cliente DEBE ser autorizada previamente por Servicio al Cliente GBP. Para esto se definen los siguientes parámetros de aceptación:

CONCEPTO	EXCEPCIONES	AUTORIZACIÓN
No se recibe producto en mal estado.	N/A	Gerencia de Operaciones
No se recibe producto con empaque dañado, marcado, rayado o manchado.	N/A	Gerencia de Operaciones
Se aceptan las devoluciones por causas ajenas al Distribuidor: Error en procesamiento de pedidos de parte de GBP.		Jefatura SAC

Elaborado por: José Norato Auditoría Interna	Fecha: Enero 2025	Revisado por: Ing. Alejandro Fuentes Gerente de Operaciones	Autorizado por: Lic. Mario Fuentes Director General
---	-----------------------------	--	--

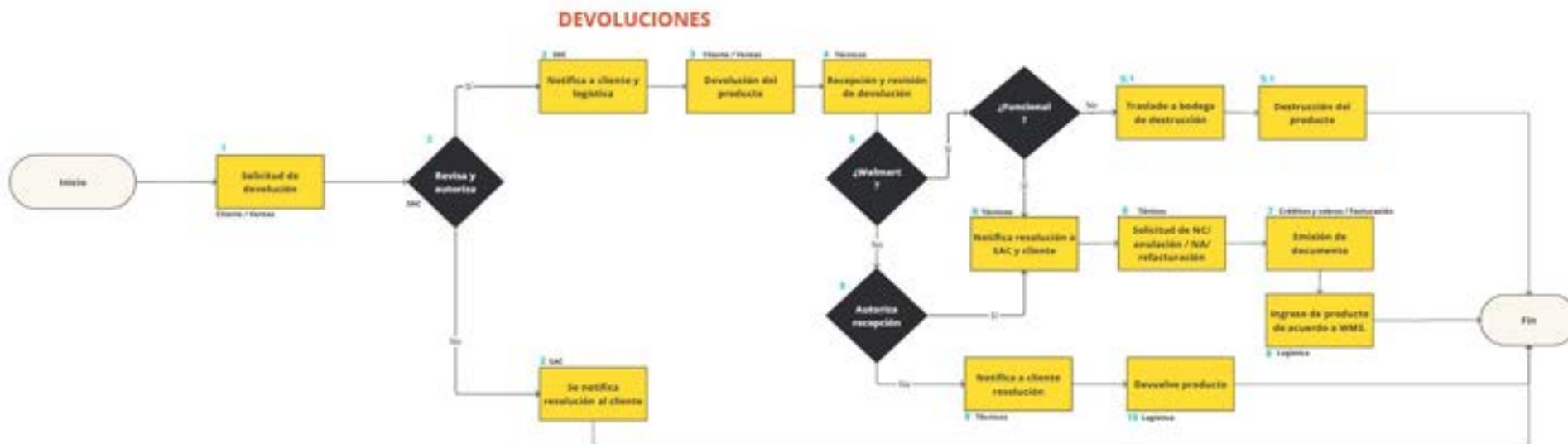
PROCEDIMIENTO DE DEVOLUCIONES Y GARANTÍAS

CONCEPTO	EXCEPCIONES	AUTORIZACIÓN
Toda devolución por causas del cliente autorizadas, tiene un cobro de fletes (el de despacho y si aplica, el de devolución) por un 3.5% del valor de la factura.	No se cobra si el cambio se coordina con una OC adicional	Jefatura SAC Gerencia Comercial Gerencia de Operaciones
No se recibe producto solicitado de plantas para la compra específica del cliente. Producto bajo pedido BO.	N/A	Gerencia Comercial Gerencia de Operaciones
En el caso de productos faltantes dentro de los bultos, se contará con un plazo máximo de 15 días contados a partir de la fecha de recepción, para notificar a GBP.	15 días	Jefatura SAC Gerencia de Operaciones

Elaborado por: José Norato Auditoría Interna	Fecha: Enero 2025	Revisado por: Ing. Alejandro Fuentes Gerente de Operaciones	Autorizado por: Lic. Mario Fuentes Director General
---	-----------------------------	--	--

PROCEDIMIENTO DE DEVOLUCIONES Y GARANTÍAS

FLUJOGRAMA



Elaborado por:
José Norato
Auditoría Interna

Fecha:
Enero 2025

Revisado por:
Ing. Alejandro Fuentes
Gerente de Operaciones

Autorizado por:
Lic. Mario Fuentes
Director General

PROCEDIMIENTO DE DEVOLUCIONES Y GARANTÍAS

PROCEDIMIENTO DE DEVOLUCIONES		
No.	Descripción	Responsable
1	Realiza la solicitud de devolución para el o los productos adquiridos a través de Grupo Bien Prendido por medio de correo electrónico, especificando la razón o causa de dicha solicitud y el No. De referencia de entrega inicial.	Clientes / Ventas
2	Revisa solicitud y autoriza. Motivos de devoluciones que NO requieren autorización por ser causas propias de Tecnolite: ○ Devolución por error en envío de producto: cruce de códigos ○ Demora en abastecimiento al cliente por falta de inventario ○ Envío de producto incompleto (faltante) ○ Envío de producto excedente ○ Si la devolución es de Walmart, se procede a recibir. TODA devolución por motivos internos del cliente DEBE ser autorizada previamente por Servicio al Cliente GBP. Para esto se definen los parámetros de aceptación. Para devoluciones autorizadas, el departamento de SAC debe enviar un correo confirmando la devolución del producto con el detalle de códigos, cantidades y No. de referencia de entrega a todos los involucrados en el proceso de devolución: Cliente, Créditos y Cobros, Logística y Ventas. De no ser aceptada la devolución se procede a indicarle al cliente el motivo por correo electrónico.	SAC
3	Una vez autorizada la devolución, el producto deberá ser retornado a bodega Atlas en un plazo máximo de 4 días en óptimas condiciones, sin ningún daño físico en el material o el empaque. La devolución en bodega se puede recibir por parte del cliente en los días establecidos o esperar la visita de nuestro transporte según programación establecida por distribución.	Cliente / Ventas
4	Revisa en sistema el registro del número de pedido, para validar la información. La cantidad de producto debe ser la que se informó según el punto 2 de este procedimiento.	Coordinador de recibos
5	Recibe producto y evalúa las condiciones del mismo. • No se recibe producto en mal estado. • No se recibe producto con empaque dañado, marcado, rayado o manchado. • No se aceptan devoluciones por cambio de material a menos que la nueva OC iguale o supere el monto de la devolución. En caso de no cumplir con las condiciones de devolución citadas en este apartado, NO será posible la recepción del producto.	Técnicos / Coordinador
5.1	Si la devolución es de Walmart , evalúa si el producto se encuentra en buenas condiciones y notifica que productos ingresaran al	Técnicos / Coordinador

Elaborado por: José Norato Auditoría Interna	Fecha: Enero 2025	Revisado por: Ing. Alejandro Fuentes Gerente de Operaciones	Autorizado por: Lic. Mario Fuentes Director General
---	-----------------------------	--	--

PROCEDIMIENTO DE DEVOLUCIONES Y GARANTÍAS

	inventario y que productos se trasladaran a la bodega de producto dañado para su destrucción.	
6	Aceptación de devolución: 1. Notifica a SAC y cliente sobre la resolución. Se envía información a SAC con la boleta de devolución para hacer el registro y procesar el mismo. 2. Solicita a Créditos y cobros NC / Anulación / Refacturación. ❖ Si la devolución se realiza en el mismo mes de la emisión de factura y es por la totalidad de códigos y cantidades: Se procede a anular el documento fiscal. ❖ Si la devolución es parcial o está fuera del mes de emisión de la factura: Se debe solicitar NC por el valor de lo devuelto. ❖ Para los clientes de Grandes Superficies y Mayoristas: Se debe anular la factura y refacturar (si aplica), ya que no aceptan NC. 3. Realiza traslado del producto a bodega de devoluciones.	Técnicos / Coordinador de recibos
7	Emite y proporciona documento NC / NA / Refacturación.	Créditos y cobros / Facturación
8	Al tener la confirmación por parte de créditos y cobros, se procede con la colocación del producto de acuerdo a la ubicación indicada en el sistema WMS (Bodega 33).	Coordinación de recibos / picking Personal operativo
9	Devolución rechazada 1. Se notifica a SAC el motivo de rechazo. 2. Notifica al cliente y documenta motivo del rechazo.	Técnicos / Logística
10	Devuelve producto al cliente.	Logística
	Fin.	

Elaborado por:
José Norato
Auditoría Interna

Fecha:
Enero 2025

Revisado por:
Ing. Alejandro Fuentes
Gerente de Operaciones

Autorizado por:
Lic. Mario Fuentes
Director General

PROCEDIMIENTO DE DEVOLUCIONES Y GARANTÍAS

4.2 Garantías

- Las devoluciones de garantías deberán ser notificadas con antelación por parte del departamento de SAC, quienes indicarán el detalle del producto a recibir y el punto de recolección, siendo todo esto previamente autorizado por el mismo departamento.
- Toda solicitud de cubrimiento de garantía debe adjuntar:
 - Formato de solicitud de garantía: TEC-01-Solicitud de garantías.
 - Boletas / documentos de respaldo propios del cliente que este requiera para sus controles internos (opcional).
- Esta garantía no es válida en los siguientes casos:
 - Productos fuera del tiempo de vigencia que ofrece el certificado de garantía.
 - Instalaciones inadecuadas o que no cumpla con la Norma Oficial Mexicana (NOM) y el instructivo proporcionado.
 - Uso de accesorios no autorizados.
 - Uso inadecuado de los productos.
 - Productos que hayan sido intervenidos o manipulados por terceros no autorizados.
 - Daños por fluctuaciones de voltaje.
 - Productos con daño físico causado, que no sean identificados al momento de la entrega, piezas quebradas, dobladas, empaque dañado, etc.
- Todo material devuelto en concepto de garantía debe de ser revisado y validado por el técnico de garantías, quién evaluará las condiciones del producto en cuanto a cantidad, funcionamiento y marca, según documento TEC-02-Reporte Técnico Visita Garantías, información que deberá de ser trasladada al departamento de SAC como confirmación de recepción para continuar con el respectivo procedimiento.
- El plazo para brindar la respuesta correspondiente a la solicitud de garantía no debe ser mayor a 5 días hábiles. En caso que el cliente acumule garantías para reportar por un periodo prologando (Max. 1 mes), el tiempo de respuesta estará sujeto a la capacidad del área de garantías, pero no deberá de exceder los 15 días hábiles.
- Si el técnico de garantías determina que no procede la garantía, se coordina la devolución de el/los productos al cliente. El flete deberá ser pagado por parte del distribuidor y este cuenta con 5 días hábiles a partir de la notificación para la recolección del producto, posterior a este tiempo el material será destruido.
- Si el cliente lo requiere, se puede reconocer la garantía de las unidades autorizadas a través del cambio directo. Esto se puede hacer, siempre y cuando se disponga del material en Guatemala para sustituirlo. Para esto se colocará un pedido a nombre de Decorahome, S. A. y se coordina el despacho/entrega al cliente.
- Si la garantía se cubre sobre un producto que NO ha sido devuelto por el cliente, porque la validación de la garantía se hizo a través de una visita técnica al sitio en donde se encuentra instalado el material, la coordinación del cambio de ser facturada a nombre del cliente y se emite una NC al momento de recibir la devolución de producto en mal estado. En caso de que el cliente no devuelva el material en mal estado, no se podrá emitir la NC sobre la factura de cambio y el cliente deberá cancelar el pago por este documento.
- Si el material recibido en concepto de garantía se considera funcional se procederá con su ingreso a bodega y quedará sujeto a muestra.
- Mensualmente se deberá enviar a importaciones, el reporte de garantías recibidas por cliente con todos los datos de trazabilidad de los casos para que pueda ser reportado a la planta correspondiente para el registro de reclamo e incidencia de fallas.
- Toda recepción de garantías queda sujeta al siguiente rango de autorizaciones:

Elaborado por: José Norato Auditoría Interna	Fecha: Enero 2025	Revisado por: Ing. Alejandro Fuentes Gerente de Operaciones	Autorizado por: Lic. Mario Fuentes Director General
---	-----------------------------	--	--

PROCEDIMIENTO DE DEVOLUCIONES Y GARANTÍAS

CONCEPTO	FLEXIBILIDAD
Para reportar producto dañado, quebrado o en mal estado dentro de los bultos "no evidente durante la recepción", se contará con un plazo máximo de 7 días contados a partir de la fecha de recepción.	+/- 2 días
Cuando el valor del reclamo supere los GTQ 10,000.00, luego de la visita técnica que dictamina la exclusión de la garantía, el caso deberá ser expuesto en reunión de comité semanal para la toma de decisión en resolución al cliente.	
No se aceptará más del 1% del volumen de venta por código de devolución por concepto de piezas quebradas o daños causados.	+/- 0.5%
El distribuidor debe garantizar que los productos enviados a GBP en calidad de garantía, fueron revisados previamente para validar la falla.	

Registro de Garantías

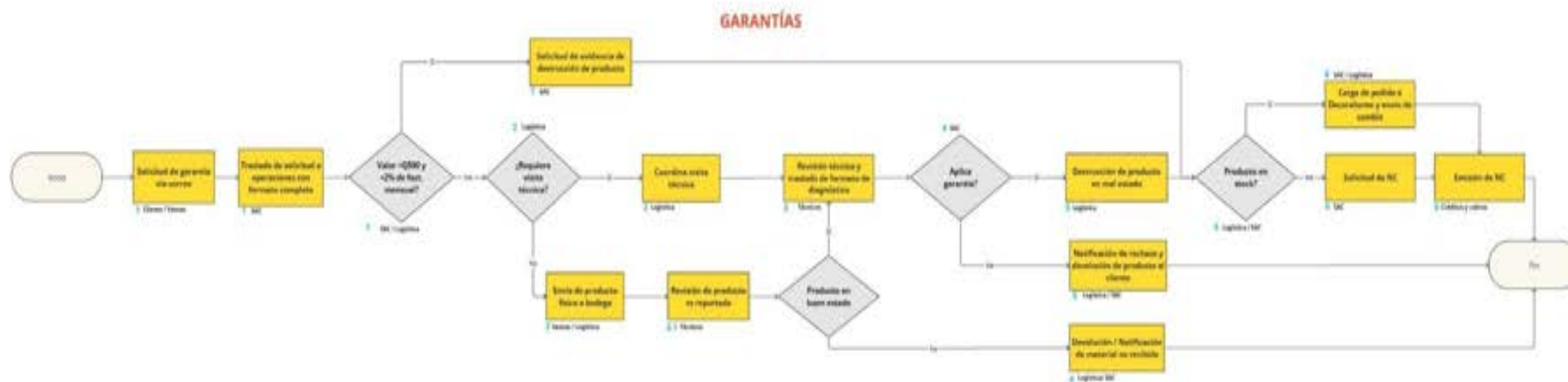
- Toda recepción de garantías debe adjuntar los siguientes documentos.

CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	RESPONSABLE
TEC-01	Solicitud de garantías.	Cliente
TEC-02	Reporte Técnico de Visita Garantías.	Técnico
TEC-03	Seguimiento de Garantías.	Técnico
TEC-04	Dictamen de revisión final de producto en Garantía	Técnico

Elaborado por: José Norato Auditoría Interna	Fecha: Enero 2025	Revisado por: Ing. Alejandro Fuentes Gerente de Operaciones	Autorizado por: Lic. Mario Fuentes Director General
---	-----------------------------	--	--

PROCEDIMIENTO DE DEVOLUCIONES Y GARANTÍAS

FLUJOGRAMA



Elaborado por:
José Norato
Auditoría Interna

Fecha:
Enero 2025

Revisado por:
Ing. Alejandro Fuentes
Gerente de Operaciones

Autorizado por:
Lic. Mario Fuentes
Director General

PROCEDIMIENTO DE DEVOLUCIONES Y GARANTÍAS

PROCEDIMIENTO DE GARANTÍAS		
No.	Descripción	Responsable
1	Realiza la solicitud de cubrimiento en garantía para los productos adquiridos a través de Grupo Bien Prendido, que presenten alguna falla en funcionamiento de acuerdo con las condiciones del certificado de garantía de nuestros productos. Para estas solicitudes se deberá enviar: 1. Formato de solicitud de garantía: TEC-01-Solicitud de Garantías (no se procederá si el formato está incompleto). 2. Boletas / documentos de respaldo propios del cliente que este requiera para sus controles internos (opcional). 3. Videos o fotografías donde se pueda identificar el producto instalado y presentando la falla indicada. EXCLUSIONES DE GARANTÍA: Esta garantía no es válida en los siguientes casos: • Productos fuera del tiempo de vigencia que ofrece el certificado de garantía. • Instalaciones inadecuadas o que no cumpla con la Norma Oficial Mexicana (NOM) y el instructivo proporcionado. • Uso de accesorios no autorizados. • Uso inadecuado de los productos. • Productos que hayan sido intervenidos o manipulados por terceros no autorizados. • Daños por fluctuaciones de voltaje. • Productos con daño físico causado, que no sean identificados al momento de la entrega: piezas quebradas, dobladas, empaque dañado, etc. Nota: Si el monto de la solicitud de garantía es menor a Q500.00 y representa menos del 2% de la facturación mensual promedio no será necesario revisar el producto físicamente. Para proceder con la resolución el cliente debe enviar evidencia de la destrucción del producto.	Clientes / SAC
2	Si el producto se encuentra instalado, se deberá coordinar en conjunto con el encargado del departamento técnico la visita para revisión y falla. Para esto se requiere: 1. Enviar la solicitud de visita a almacén con todos los datos de contacto e información de falla. 2. Almacén confirma fecha de atención de parte de técnicos. 3. Confirmación de visita a cliente. Recepción de Producto en taller: el cliente deberá enviar el producto a oficinas de Grupo Bien Prendido con atención a almacén, dicho envío será cubierto por el cliente excepto casos especiales considerados por SAC. Cliente debe llevar la documentación requerida para la recepción, el incumplimiento de esto representará el rechazo en la recepción del producto. De no existir envío por parte del cliente, SAC deberá coordinar con distribución la recolección del mismo. Productos NO cubiertos en garantía: Es importante considerar que los productos que se encuentren con algún daño físico no podrán ser recibidos o cubiertos en garantía.	Logística / Técnicos

Elaborado por:
José Norato
Auditoría Interna

Fecha:
Enero 2025

Revisado por:
Ing. Alejandro Fuentes
Gerente de Operaciones

Autorizado por:
Lic. Mario Fuentes
Director General

PROCEDIMIENTO DE DEVOLUCIONES Y GARANTÍAS

	Daños físicos (piezas quebradas, productos con evidencia de manipulación inadecuada, productos con presencia de humedad o indicios de un almacenaje o instalación incorrectos)	
2.1	Revisa producto y confirma el proceso de garantías.	Técnicos
3	Registro de todos los formatos TEC-01-Solicitud de Garantías en base de datos de seguimiento interno de garantías reportando debidamente fecha de solicitud, fecha de recepción del producto, documentación de la revisión y fecha de cierre. Revisión de los productos con fallas y traslado de reporte técnico según documento TEC-02-Reporte Técnico Visita Garantías con TODO el soporte de evidencias que demuestren el diagnóstico, esto aplica para cualquiera de los dos escenarios: Revisión en taller: Se debe revisar y validar la falla reportada por cliente, hacer las pruebas necesarias y tomar evidencias. Visita Técnica: Cuando la falla reportada o la desinstalación de los productos sea compleja se deberá realizar la visita por parte del equipo técnico para la validación de la garantía. Es necesario revisar las condiciones de instalación en el sitio, revisión de periféricos, evidencia de daño/falla y conclusión técnica del origen de la misma. Es responsabilidad del equipo técnico la aceptación o rechazo del producto. El cliente posee 4 hábiles para devolver el producto al CD. En cualquiera de los casos, es necesario el reporte Técnico de Garantías, el cual demostrará si aplica o no la garantía en base a revisión interna y externa del producto y de todos los factores externos de la instalación que pudieron influir en el mal funcionamiento. El plazo de respuesta no deber ser mayor a 5 días hábiles. Para el caso de clientes que acumulen garantías para reportar por un periodo prolongado (Max. 1 mes), no deberá exceder de los 15 días hábiles. Si al momento de la entrega de productos en taller (ATLAS) el técnico de garantías o el coordinador de recibos no se encuentran, podrá ser recibido por otro Coordinador o en su defecto al Sub-Gerente de logística.	Técnico / Coordinador de recibos
4	Al tener el reporte técnico SAC deberá revisar la información para determinar si se cubre o no garantía. Es obligación de SAC notificar al cliente la resolución en el tiempo establecido, si existiera algún retraso debe coordinarlo con almacén y notificarlo al cliente como parte del servicio.	SAC
5	Cuando SÍ se cubre garantía: - Si el producto físico se encuentra instalado donde el cliente, se debe coordinar con este, la devolución del producto en mal estado a oficinas de GBP para poder reconocer el valor o cambio de estos productos. - Si el producto ya se encuentra en oficinas de GBP, se procede a brindar instrucción de destrucción de piezas físicas y solicitud de NC / Coordinación de cambio.	Técnicos / Cliente

Elaborado por:

José Norato
Auditoría Interna

Fecha:

Enero 2025

Revisado por:

Ing. Alejandro Fuentes
Gerente de Operaciones

Autorizado por:

Lic. Mario Fuentes
Director General

PROCEDIMIENTO DE DEVOLUCIONES Y GARANTÍAS

	Cuando NO se cubre garantía o se compruebe que el producto no presenta falla: - Se debe enviar informe detallado al cliente con evidencia de la exclusión de garantía. - Se coordina la devolución de el/los productos (mismos) al cliente. El flete deberá ser pagado por parte del distribuidor y este cuenta con 5 días hábiles a partir de la notificación para la recolección de su producto, posterior a este tiempo el material será destruido.	
6	Una vez autorizada la garantía del o los productos se procede a la emisión de nota de crédito por el valor de los productos reconocidos en garantía. Si el cliente lo requiere, se puede reconocer la garantía de las unidades autorizadas a través del cambio directo. Esto se puede hacer, siempre y cuando se disponga de material en Guatemala para sustituirlo. Para esto, se colocará un pedido a nombre de DECORAHOME y se coordina el despacho/entrega al cliente. Si la garantía se cubre sobre un producto que NO ha sido devuelta por el cliente, porque la validación de la garantía se hizo a través de una visita técnica al sitio en donde se encuentra instalado el material, la coordinación del cambio debe ser facturada a nombre del cliente y se emite NC al momento de recibir la devolución de producto en mal estado. En caso de que el cliente no devuelva el material en mal estado, no se podrá emitir NC sobre la factura de cambio y el cliente deberá cancelar el pago por este documento.	Créditos y Cobros / SAC / Logística
7	Mensualmente se deberá enviar a Importaciones, el reporte de garantías recibidas por cliente con todos los datos de trazabilidad de los casos para que pueda ser reportado a la planta correspondiente para el registro de reclamo e incidencia de fallas.	Técnicos / Importaciones
	Fin.	

Elaborado por:
José Norato
Auditoría Interna

Fecha:
Enero 2025

Revisado por:
Ing. Alejandro Fuentes
Gerente de Operaciones

Autorizado por:
Lic. Mario Fuentes
Director General

PROCEDIMIENTO DE DEVOLUCIONES Y GARANTÍAS

Toda actividad será analizada por medio de Auditoría Interna, que evaluará y emitirá informe del nivel de riesgo existente durante la operación, el cual se notificará la responsabilidad según corresponda.

5. DEFINICIONES:

Gerente de Operaciones: desarrolla la eficiencia continua para el cumplimiento de los objetivos de la empresa.

Coordinador de Recibos: responsable del ingreso de todos los productos por importaciones, devoluciones y garantías.

Coordinador de Almacén: responsable del control del traslado de todos los productos al área de distribución.

Personal de Logística: responsable de clasificar, ordenar, dirigir y almacenar toda mercadería, en cumplimiento de instrucciones y lineamientos establecidos.

SAC: Servicio al Cliente

Devolución: Producto de retorno con previa autorización del área Comercial o de Servicio al Cliente.

Garantía: Compromiso exigible de reparación, reposición y/o reconocimiento de productos comercializados con alguna de nuestras Marcas, que presenten alguna falla, desperfecto de origen o que no cumpla con las especificaciones bajo las cuales fueron fabricados.

Orden de compra: Documento generado por el cliente, en el cual se especifica por lo general el producto que desea, cantidad solicitada, precio, fecha de entrega y condiciones de pago. Representa la autorización y confirmación de compra.

Factura: Documento de carácter mercantil que indica la compraventa de un bien y, además, incluye toda la información de la operación.

6. SANCIÓN:

Todo incumplimiento de los lineamientos establecidos quedará afecto a las medidas disciplinarias que se tomará en consideración en la evaluación según la magnitud de la falta cometida, Recursos Humanos determinará el nivel de falta cometida para su respectiva sanción disciplinaria; estas faltas se catalogan en leves, medias o graves, las cuales se definen según Código de Ética y Conducta, antes notificada a cada colaborador al momento del ingreso de la contratación.

Medidas Disciplinarias: según Artículo 45.

a) Amonestación Verbal Corresponderá cuando el trabajador haya incurrido en falta leve y se aplicará en privado, debiendo escuchar al trabajador afectado, dejando constancia escrita adjunta a su expediente.

b) Amonestación Escrita Se efectuará en caso de reincidencia en falta leve del trabajador o cuando a criterio de la Entidad la magnitud de la falta amerite la medida disciplinaria, y se escuchará al trabajador para que se pronuncie en su defensa, en un plazo de 48 horas.

El presente procedimiento entra en vigor a partir de febrero de 2025.

Elaborado por: José Norato Auditoría Interna	Fecha: Enero 2025	Revisado por: Ing. Alejandro Fuentes Gerente de Operaciones	Autorizado por: Lic. Mario Fuentes Director General
---	-----------------------------	--	--

PROCEDIMIENTO DE DEVOLUCIONES Y GARANTÍAS



DECORAHOME, S.A.

15 Avenida Zona 15

Centro de Negocios Spazio Oficina 1504

Guatemala, Guatemala

DEVOLUCIONES

ENVÍO

NO.

Nombre del cliente:

Motivo:

Fecha:

Referencia

[illegible]

Elaborado por:
José Norato
Auditoría Interna

Fecha:
Enero 2025

Revisado por:
Ing. Alejandro Fuentes
Gerente de Operaciones

Autorizado por:
Lic. Mario Fuentes
Director General

TEC-01



FORMATO DE SOLICITUD DE GARANTÍAS Y REPARACIONES

FECHA *
(dd/mm/aaaa)

INFORMACIÓN DEL CLIENTE

NOMBRE DE CLIENTE *
SOLICITANTE
CORREO
EJECUTIVO COMERCIAL GBP

INFORMACIÓN DEL PRODUCTO

FACTURA *	CÓDIGO *	CANTIDAD *	DESCRIPCIÓN DE FALLA *
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			
16			
17			
18			
19			
20			

OBSERVACIONES ADICIONALES

CLAUSULAS DE REPARACIÓN Y GARANTIA

1. El diagnóstico o revisión, en productos Tecnolite, Tecnolite Connect, Construlita, TI Apps
2. La aceptación de la garantía depende del diagnóstico técnico y condiciones del certificado de garantía
3. La garantía excluye cualquiera de los siguientes conceptos :
 - Cuando se ha superado el tiempo de cubrimiento (vigencia)
 - Cuando el producto haya sido utilizado con accesorios inadecuados o que no cumpla con la Norma Oficial Mexicana (NOM) como sensores de movimiento infrarojos y de proximidad, dimerizadores led o incandescentes, controladores / automatizadores, drivers, equipos con fotoceldas, etc.
 - Cuando el producto haya sido intervenido o manipulado por terceros no autorizados
 - Uso inadecuado demostrable
 - Cuando el producto no ha sido operado o instalado de acuerdo con el instructivo de instalación
 - Cuando el producto haya tenido fluctuaciones de voltaje fuera de rango (según la ficha técnica)
 - El Departamento Técnico de Grupo Bien Prendido no realizará ningún tipo de instalación

FIRMA Y NOMBRE DISTRIBUIDOR

FIRMA Y NOMBRE CLIENTE

Grupo Bien Prendido
25 avenida zona 15, Centro de negocios Ixaso,
Oficina 1504 PER. +502 2344 - 4800
atencionprofesional@gbp.com.gt

Page 1 of 3

Elaborado por:
José Norato
Auditoría Interna

Fecha:
Enero 2025

Revisado por:
Ing. Alejandro Fuentes
Gerente de Operaciones

Autorizado por:
Lic. Mario Fuentes
Director General

TEC-01



FORMATO DE SOLICITUD DE GARANTÍAS Y REPARACIONES

FECHA *
(dd-mm-aaaa)

INFORMACIÓN DEL CLIENTE

NOMBRE DE CLIENTE *
SOLICITANTE
CORREO
EJECUTIVO COMERCIAL GBP

INFORMACIÓN DEL PRODUCTO

FACTURA *	CÓDIGO *	CANTIDAD *	DESCRIPCIÓN DE FALLA *
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			
16			
17			
18			
19			
20			
21			
22			
23			
24			
25			
26			
27			
28			
29			
30			
31			
32			
33			
34			
35			
36			
37			
38			
39			
40			
41			
42			
43			
44			
45			
46			
47			
48			
49			
50			
51			
52			
53			
54			
55			
56			
57			
58			
59			
60			
61			
62			
63			
64			
65			
66			
67			
68			
69			
70			
71			
72			
73			
74			
75			
76			
77			
78			
79			
80			
81			
82			
83			
84			
85			
86			
87			
88			
89			
90			
91			
92			
93			
94			
95			
96			
97			
98			
99			
100			

Grupo Bien Prendido
15 avenida zona 13, Centro de negocios Special,
Oficina 1504 P30C +502 2244 - 4800
atencionprofesional@gbp.com.gt

Campos obligatorios

Elaborado por: José Norato Auditoría Interna	Fecha: Enero 2025	Revisado por: Ing. Alejandro Fuentes Gerente de Operaciones	Autorizado por: Lic. Mario Fuentes Director General
---	-----------------------------	--	--

11C-09

	FACTURA *	CÓDIGO *	CANTIDAD *	DESCRIPCIÓN DE FALLA *
01				
02				
03				
04				
05				
06				
07				
08				
09				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				
31				
32				
33				
34				
35				
36				
37				
38				
39				
40				
41				
42				
43				
44				
45				
46				
47				
48				
49				
50				
51				
52				
53				
54				
55				
56				
57				
58				
59				
60				
61				
62				
63				
64				
65				
66				
67				
68				
69				
70				
71				
72				
73				
74				
75				
76				
77				
78				
79				
80				
81				
82				
83				
84				
85				
86				
87				
88				
89				
90				
91				
92				
93				
94				
95				
96				
97				
98				
99				
100				

† *Statistical significance.*

EVIDENCIA ADICIONAL

[illegible]

OBSERVACIONES ADICIONALES

--

CLAUSULAS DE REPARACION Y GARANTIA

1. El diagnóstico o revisión, en productos Tecnolite, Tecnolite Connect, Construlita, TI Apps
2. La aceptación de la garantía depende del diagnóstico técnico y condiciones del certificado de garantía
3. La garantía excluye cualquiera de los siguientes conceptos :
• Cuando se ha superado el tiempo de cubrimiento (vigencia)
• Cuando el producto haya sido utilizado con accesorios inadecuados o que no cumpla con la Norma Oficial Mexicana (NOM) como sensores de movimiento infrarrojos y de proximidad, dimmerizadores led o incandescentes, controladores / automatizadores, drivers, equipos con fotoceldas, etc.
• Cuando el producto haya sido intervenido o manipulado por terceros no autorizados
• Uso inadecuado demostrable
• Cuando el producto no ha sido operado o instalado de acuerdo con el instructivo de instalación
• Cuando el producto haya tenido fluctuaciones de voltaje fuera de rango (según la ficha técnica)
• El Departamento Técnico de Grupo Bien Prendido no realizando ningún tipo de instalación

FIRMA Y NOMBRE DISTRIBUIDOR

FIRMA Y NOMBRE CLIENTE

Gnaps Barn Prossido
15 avenida zona 15, Centro de negocios Spazio,
Oficina 1504 P.O. Box: +502 2244 - 4800
atencion@gnaps.com.gt

Page 3 of 3

Elaborado por: José Norato Auditoría Interna	Fecha: Enero 2025	Revisado por: Ing. Alejandro Fuentes Gerente de Operaciones	Autorizado por: Lic. Mario Fuentes Director General
---	-----------------------------	--	--

TEC-02



FORMATO DE VISITAS TÉCNICAS VISITA TÉCNICA, EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A CLIENTES DE GBP POR GARANTÍA

FECHA		HORA FINAL	
HORA INICIO			
NOMBRE DE CLIENTE			
DIRECCION DE VISITA			
NOMBRE DE QUIEN ATIENDE			
PUESTO			

OBJETIVO DE LA VISITA

La visita tiene por objeto la verificación in situ del status de los equipos de las marcas comercializadas por GBP. Durante la visita se inspeccionará estado de los equipos, funcionalidad y factores externos del entorno que puedan llegar a afectar el funcionamiento del mismo. La visita tiene un enfoque exclusivamente técnico que sirva para determinar la veracidad del reclamo y la aplicación de garantía según las políticas internas de GBP.

ORDEN DE LA VISITA

1. Confirmación del problema. 2. Realizar inspecciones de circuitos y/o instalaciones eléctricas. 3. Revisar los documentos de facturación y fichas técnicas del producto. 4. Revisar el funcionamiento y estado físico de los equipos. 5. Definición de diagnósticos por inspección. 6. Si es necesaria la revisión interna del equipo deberá trasladarse parte o la totalidad del mismo al centro de servicio técnico de Grupo Bien Prendido.

EVALUACIÓN TÉCNICA

REV. ADICIONAL	CÓDIGO	CANTIDAD	OBSERVACIONES
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			
16			
17			
18			
19			
20			
21			
22			
23			
24			
25			
26			
27			
28			
29			
30			
31			
32			
33			
34			
35			
36			
37			
38			
39			
40			
41			
42			
43			
44			
45			
46			
47			
48			
49			
50			

FIRMA Y NOMBRE DE QUIEN RECIBE VISITA

FIRMA Y NOMBRE DE TÉCNICO

Grupo Bien Prendido
15 avenida zona 13, Centro de negocios Special,
Oficina 1504 PBX: +502 2244 - 4800
atencionprofesional@gbp.com.gt

Page 1 of 2

Elaborado por:
José Norato
Auditoría Interna

Fecha:
Enero 2025

Revisado por:
Ing. Alejandro Fuentes
Gerente de Operaciones

Autorizado por:
Lic. Mario Fuentes
Director General

TEG-02



FORMATO DE VISITAS TÉCNICAS VISITA TECNICA, EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A CLIENTES DE GBP POR GARANTÍA

OBSERVACIONES ADICIONALES

Consideraciones para el cubrimiento de garantías:

Se realiza la solicitud de cubrimiento en garantía para los productos adquiridos a través de Grupo Bien Prendido, que presenten alguna falla en funcionamiento de acuerdo con las condiciones del certificado de garantía de nuestros productos.

Para estas solicitudes se deberá enviar:

- Formato de solicitud de garantía: TEG-01 Solicitud de Garantías
- Boletín / documentos de respaldo propios del cliente que este requiera para sus controles internos (opcional).

EXCLUSIONES DE GARANTÍA

Esta garantía no es válida en los siguientes casos:

- Productos fuera del tiempo de vigencia que ofrece el certificado de garantía.
- Instalaciones inadecuadas o que no cumpla con la Norma Oficial Mexicana (NOM) y el instructivo proporcionado.
- Uso de accesorios no autorizados.
- Uso inadecuado de los productos.
- Productos que hayan sido intervenidos o manipulados por terceros no autorizados.
- Daños por fluctuaciones de voltaje.
- Productos con daño físico causado; que no sean identificados al momento de la entrega: partes quebradas, dañadas, empaque dañado, etc.

Consideraciones finales del proceso de reclamo

Una vez autorizada la garantía del o los productos se procede a la emisión de nota de crédito por el valor de los productos reconocidos en garantía.

Si el cliente lo requiere, se puede reconocer la garantía de las unidades autorizadas a través del cambio directo. Esto se puede hacer, siempre y cuando se disponga de material en Guatemala para sustituirlo.

Si la garantía se cubre sobre un producto que NO ha sido devuelto por el cliente, porque la validación de la garantía se hizo a través de una visita técnica al sitio en donde se encuentra instalado el material, la coordinación del cambio debe ser facturada a nombre del cliente y se emite NC al momento de recibir la devolución de producto en mal estado. En caso de que el cliente no devuelva el material en mal estado, no se podrá emitir NC sobre la factura de cambio y el cliente deberá cancelar el pago por este documento.

Grupo Bien Prendido
15 avenida zona 15, Centro de negocios Spaces,
Oficina 1504 PISO: +502 2244-4800
atencionprofesional@gbp.com.gt

Page 2 of 2

Elaborado por:
José Norato
Auditoría Interna

Fecha:
Enero 2025

Revisado por:
Ing. Alejandro Fuentes
Gerente de Operaciones

Autorizado por:
Lic. Mario Fuentes
Director General

TEC-04



DICTAMEN DE REVISIÓN FINAL DE PRODUCTO EN GARANTÍA

NOMBRE DE CLIENTE

FECHA DE RECLAMO
FECHA DE INGRESO PRODUCTO
FECHA DE RESOLUCIÓN

DETALLE DE RESOLUCIÓN

FACTURA	CÓDIGO	CANTIDAD	FALLA REPORTADA	CONCLUSIÓN TÉCNICA
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				

OBSERVACIONES ADICIONALES

Revisado por:	
Autorizado por:	