POLÍTICA DE GARANTÍA

Las siguientes políticas aplican para las compras realizadas en la tienda de TRABAJOS EN ALTURAS TRAL, por medio de sus Distribuidores Autorizados y a través de la tienda en línea **Tralcr.com** representadas por TRABAJOS EN ALTURAS TRAL S.A , cédula de persona jurídica número: 3-101-741346 (en adelante TRAL Costa Rica), quien a su vez se rige por las leyes aplicables de la República de Costa Rica: Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor N° 7472 y su reglamento N° 37899-MEIC.

Tenga presente que TRAL Costa Rica, se reserva el derecho de aceptar los cambios, devoluciones o garantías según el resultado del análisis del producto, verificando el estado del equipo y las condiciones establecidas en las presentes políticas.

CONDICIONES DE GARANTÍAS

TRAL Costa Rica, en el tema de las garantías se rige por las leyes aplicables de la República de Costa Rica: Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor N° 7472 y su reglamento N° 37899-MEIC.

La garantía otorgada es válida únicamente para el territorio de Costa Rica, y se extenderá por un plazo máximo de 30 días hábiles a partir de la fecha de compra o recepción del producto (compras online) salvo que el producto especifique un plazo mayor, el cual prevalece. TRAL Costa Rica será la encargada de gestionar ante el fabricante la cobertura de la misma por el tiempo estipulado bajo las condiciones que el fabricante designe para tal fin.

Comercializamos productos con excelentes estándares de calidad, por lo tanto, son totalmente garantizados. Sin embargo, si el producto llegase a tener defectos de calidad a pesar de su uso adecuado durante la vigencia de la garantía, o llegase imperfecto, se procederá como se indica a continuación.

ALCANCE

Todos los productos distribuidos y vendidos por TRAL Costa Rica que estén en manos de un Distribuidor Autorizado o de un usuario final y que presenten algún daño o defecto no causado por un mal uso, abuso, desgaste natural, etc.

OBJETIVO

Que el Distribuidor Autorizado conozca el proceso de garantías con TRAL Costa Rica y que conozca a detalle la política de garantía de cada una de las marcas para poder proveer el correcto servicio post venta al usuario final.

DESCRIPCIÓN

En esta materia, los Distribuidores Autorizados cumplen la vital función de ayudar a lograr la satisfacción del usuario final con un excelente servicio postventa y apoyar en el proceso de reclamaciones por garantía que se le presente, siempre atendiendo a las políticas de los fabricantes y de TRAL Costa Rica, que apoyará al Distribuidor Autorizado, bajo los siguientes parámetros dependiendo de la marca:

TABLA DE GARANTÍAS

Marca	Vigencia	Cobertura	NO Aplica
CAMP	3 Años	Defectos de Material Defectos de Fabricación	Desgaste por uso normal Mal almacenaje Número de serie ilegible Modificaciones Accidentes o negligencias
Petzl	3 Años	Defectos de Material Defectos de Fabricación	Desgaste por uso normal Mal almacenaje Número de serie ilegible Modificaciones Accidentes o negligencias
Sterling Ropes	2 Años	Defectos de Material Defectos de Fabricación	Desgaste por uso normal Mal almacenaje Modificaciones Accidentes o negligencias

Requisitos que debe presentar el Distribuidor Autorizado ante TRAL Costa Rica

Para iniciar con el proceso de garantía el cliente, por medio del Distribuidor Autorizado que hizo la venta deberá sin excepción, cumplir con los siguientes puntos:

El cliente debe presentar ante el Distribuidor Autorizado:

1. Presentarse con el producto en la tienda donde fue adquirido y llenar el siguiente formulario Aplicación de Garantía Equipo CAMP detallando el desperfecto detectado. El cual le servirá de guía para ayudar a determinar si el daño o falla está cubierto por la garantía o si se detecta algún elemento que invalide la misma.
2. Presentar la factura electrónica con los datos del cliente, certificado de regalo, número de orden o comprobante de pago en caso de compras mediante la tienda en línea.
3. Es obligatorio presentar su factura electrónica o número de orden, informando el número de cédula registrado. Si el producto se adquiere a nombre de una persona jurídica deberá indicar la razón social y su número de cédula jurídica. Además del nombre de la persona autorizada para la gestión.
4. Entregar el producto y/o accesorios a los funcionarios de la tienda para su documentación. Los productos deben ser entregados en buenas condiciones higiénicas, limpios y secos.

TRAL le comunicará al Distribuidor Autorizado la recepción del equipo y formulario. Posterior a esto, le comunicará una respuesta final.

Tiempos y procesos internos

- Al momento de recibir una garantía el Distribuidor Autorizado deberá comentar al cliente que el producto será inspeccionado para posteriormente darle una respuesta sobre el resultado. El tiempo de tránsito de este paso no debe de exceder los 8 días hábiles.
- Una vez recibido el producto objeto del proceso de reclamo de garantía, el mismo se estará trasladando de las sucursales a las oficinas centrales de TRAL CR en horario de lunes a viernes de 8:00 am a 4:00pm, donde se coordinará la evaluación técnica del producto.
- Enviar un correo electrónico a tienda@trabajosenalturascr.com donde se incluya la siguiente información:
    - Comprobante de compra del usuario
    - Evidencia fotográfica del producto donde se aprecie el defecto
- TRAL Costa Rica responderá dicho correo asignando un Número de Devolución Autorizada (NDA) y dará las instrucciones de envío del producto.
- El Distribuidor Autorizado deberá proporcionar a TRAL Costa Rica la información del rastreo para monitorear el envío.
- Una vez recibido el producto, Trabajos en Alturas TRAL inspeccionará físicamente el producto y podrá dar una resolución al Distribuidor Autorizado.

Garantía sí procede: El producto está dentro de los estándares para aplicar una garantía y TRAL Costa Rica podrá tomar una de las siguientes acciones:

Reparación: El producto se puede reparar garantizando que quede 100% funcional.

Reemplazo: El producto no es reparable y se sustituirá por un producto completamente nuevo o equivalente.

Nota de Crédito: El producto no es reparable ni reemplazable, TRAL Costa Rica emitirá una NC (Nota de Crédito) al cliente para que pueda hacer uso de ese crédito en otro producto. (en un plazo máximo de 30 días naturales).

Garantía no procede: Si por algún motivo la garantía no procede, TRAL Costa Rica devolverá al Distribuidor Autorizado el producto.

En el caso de todos los equipos que se reemplacen, TRAL Costa Rica procederá a mantenerlos en su custodia, pues estos normalmente la fábrica los solicita para realizar los respectivos análisis y mejoras.

- El Distribuidor Autorizado recibirá vía correo electrónico la respuesta con la resolución y el tiempo estimado del proceso para que éste a su vez haga llegar al cliente la información.

Exclusiones de la garantía

Las siguientes son exclusiones a la garantía de los productos, en caso que el informe técnico respectivo determine una de estas condiciones:

- No se han seguido las instrucciones detalladas de uso o se determine que el daño proviene de la mala utilización del producto por parte del cliente.
- El producto tuvo contacto con productos con químicos, tintas, detergentes o blanqueadores que generen manchas o decoloración de las telas.
- No se han seguido las instrucciones brindadas en las etiquetas del cuidado correcto del producto.
- El daño o avería es producto del uso incorrecto del producto o su utilización para fines diferentes a su naturaleza.
- El producto fue alterado, violentado o modificado por el cliente.
- El daño o avería es producto del desgaste normal del producto.
- Por la naturaleza del uso (disfrute de actividades al aire libre) no podemos garantizar daños por abrasión.

- Productos que se encuentren en promoción o con descuento pueden cambiarse por productos aplicados dentro de la misma promoción.

- Los productos en liquidación o con descuentos iguales o superiores al 35% no aplican para cambios, solamente se otorga la garantía correspondiente.

- Se requiere que el(los) producto(s) que se pretende(n) cambiar se encuentre(n) en las mismas condiciones y características en que ha(n) sido recibido(s), en consecuencia, el(los) producto(s) deberá(n):

- Contar con las etiquetas, marquillas y su empaque original.
- El producto no debe estar usado o lavado.
- No deberá tener daños físicos que denoten desgaste natural o mala utilización del producto.
- El producto no debe estar modificado o alterado de su estado original.
- No deben de haber transcurrido más de 30 días hábiles desde la fecha de facturación o bien de recepción del producto en caso de compras en la tienda en línea.
- Los productos se cambian solamente una (1) vez, por factura emitida.

Evaluación del producto

Posterior a esta evaluación, se estará brindando al cliente un informe técnico en un plazo no mayor a ocho (8) días hábiles con respecto al daño presentado y se le indicará como se procederá en caso de aplicarse la garantía.

Notas:

Los gastos de envío a las oficinas de Trabajos en Alturas TRAL deberán ser cubiertos por el cliente o por el Distribuidor Autorizado, a elección de éste último.

Para los reclamos por garantía el Distribuidor Autorizado cubrirá los gastos de envío a las oficinas de Trabajos en Alturas TRAL para la inspección y Trabajos en Alturas TRAL cubrirá los gastos de envío de regreso.

Para que Trabajos en Alturas TRAL pueda hacer una inspección del producto, éste deberá venir perfectamente limpio. Por cuestiones de higiene si se recibe un producto sucio, éste no será revisado y será devuelto al cliente, el cual deberá cubrir los gastos generados.

Todo envío de garantía deberá ser autorizado por Trabajos en Alturas TRAL e incluir un NDA (Número de Devolución Autorizada). En caso de que se reciba un producto sin previa autorización, éste será devuelto a al cliente, el cual deberá cubrir los gastos generados.

El proceso de inspección por parte de Trabajos en Alturas TRAL no superará las 48 horas a partir de recibido el producto. El tiempo de reparación o reemplazo dependerá del inventario actual o la complejidad de la reparación, sin embargo, se dará un estimado al cliente al momento de la inspección.

Las compras realizadas por medio de un Distribuidor Autorizado sólo pueden ser devueltas o cambiadas directamente contactando al vendedor original.

El cambio del producto se efectuará por un producto de igual o mayor valor, en caso de un valor superior se realizará el cobro de dinero al cliente por la diferencia.

Si el cambio se hace por un producto de menor valor, se aplicará una Nota de Crédito por la diferencia en dinero. La nota crédito en tienda es válida por un **periodo de 180 días naturales.**

Todos los cambios están sujetos a disponibilidad de inventario.