



El cliente debe realizar la aplicación del producto antes de realizar la compra, la de entrega de muestras por parte de SENSORIA permite la verificación de las características del producto en cuanto a su aplicación y desempeño antes de la orden de compra, en tal sentido nuestros productos NO tienen garantía por desempeño no esperado.

### ¿CÓMO PROCEDER?

Reclamaciones (cambios, devoluciones y/o garantías) deben ser enviadas por escrito a su ejecutivo de cuenta, máximo 30 días hábiles después fecha de factura.

Toda solicitud deberá estar respaldada de la factura expedida por la empresa y los certificados de calidad. Cumplir con los siguientes aspectos:

1. Estar dentro del (los) recipiente(s) original(s).
2. La cantidad del producto a devolver o cambiar corresponda a no menos del 90% de la despachada.
3. Mantener las etiquetas completamente legibles sin tachones o enmendaduras.

### COBERTURAS DE LA GARANTÍA

- Cantidades inferiores a las solicitadas.
- Referencias diferentes a las solicitadas.
- Características organolépticas diferentes a las aprobadas según muestra.

### CAUSALES DE PERDIDA DE LA GARANTÍA O EXCLUSIONES DE LA MISMA:

- a- Daños causados por el uso incorrecto del producto. (Exposición a factores ambientales extremos, contaminación, uso parcial del producto)
- b- Daños causados por exposición directa o indirecta a cualquier líquido, agente químico u otra sustancia que pueda afectar el producto interna o externamente ya sea en apariencia física o desempeño.
- c- Daños ocasionados por falta de conocimiento del personal responsable de su manipulación y uso.
- d- Cuando el producto no haya sido empleado para su uso especificado y solicitado.
- e- Cuando el cliente solicita una referencia equivocada.

---

La reclamación por cambios, devoluciones o garantías no representa aceptación de la misma, la aceptación se informará una vez se analice si la solicitud cumple con los criterios de aceptación. SENSORIA se tomará hasta 5 días hábiles contadas a partir de la recepción física y el producto para realizar dicha revisión y notificación al cliente.