

Política de Devoluciones

Vigente desde el 25 de julio de 2024

AUTORIZACIÓN DE DEVOLUCIÓN DE MATERIAL

En Sloan®, nuestro objetivo es asegurar que nuestros clientes estén satisfechos con su compra. Nuestros productos son fabricados bajo los más altos estándares de calidad y todos cuentan con una garantía limitada. Si un producto se encuentra defectuoso antes o durante la instalación, Sloan puede emitir un número de autorización de devolución de material (RMA) y un crédito a cambio del producto defectuoso.

Si el cliente necesita una pieza o parte para reparar un producto, la pieza o parte no debe tomarse de otra unidad de producto terminado. Por favor ponga al cliente en contacto con el equipo de Soporte Técnico de Sloan en el siguiente número 1-888-SLOAN14 (1-888-756-2614) o por correo electrónico en techsupport@sloan.com. Las piezas y partes en stock generalmente se envían dentro de 24 horas y los clientes las reciben dentro de 3 a 7 días hábiles.

Para artículos no inventariados, los plazos de entrega pueden variar. Las piezas y partes que se necesiten más pronto se manejarán caso por caso.

Si, después de contactar al Soporte Técnico, se determina que un producto no puede ser reparado, se puede solicitar una devolución y crédito en el lugar de compra. Los créditos solo se emitirán a un distribuidor actual de Sloan.

Al recibir el producto devuelto, Sloan inspeccionará y hará pruebas con el producto antes de emitir el crédito. El crédito puede ser negado en los casos:

1. El producto devuelto no coincide con el RMA
2. La unidad devuelta está incompleta
3. La unidad devuelta no es la original
4. La unidad devuelta está fuera del período de garantía
5. El producto ha sido dañado durante el servicio o la instalación
6. La unidad devuelta no fue fabricada por Sloan
7. El producto no es defectuoso

Si un producto es defectuoso, el cliente debe incluir con su reclamación una descripción específica del defecto. Por ejemplo, 'No funciona' no es aceptable. 'Grifo no activo' sería una descripción más apropiada. Si no se encuentra un defecto aparente, se puede contactar al cliente para aclarar el motivo de la devolución.

Por favor no inicie una nota de débito ni haga deducciones. Espere a que se emita una nota de crédito. Como se describió anteriormente, el crédito completo puede ser denegado en algunas circunstancias.

Todos los Otros Motivos de Devolución e Información General de Devoluciones:

1. Si el producto no es recibido por Sloan dentro de los 30 días posteriores a la creación del RMA, el RMA expirará.
2. El crédito generalmente se procesa dentro de 15 días hábiles a partir de la recepción del producto.
3. Los productos que se determinan como defectuosos o enviados incorrectamente por Sloan serán acreditados al precio de factura además del cargo por flete de devolución. Los productos devueltos por razones distintas a defectos o errores de Sloan están sujetos a un cargo de manejo mínimo del 25%, el flete de devolución corre por cuenta del cliente. Si la

factura no está disponible, entonces el crédito se emitirá basado en la lista de precios anterior si la lista de precios tiene menos de un año.

4. Todas las devoluciones deben ser autorizadas por la fábrica antes de devolver. La fábrica emitirá un número de RMA junto con la dirección de devolución correcta.
5. El número de RMA debe ser visible en el exterior de cada caja que se devuelva.
6. Todas las cancelaciones de pedidos y devoluciones de productos con acabado especial NO incluidos en la Sección de Acabados Especiales de la lista de precios se consideran artículos de pedido especial y están sujetos a un cargo de manejo mínimo del 50% y deben devolverse dentro de un año, se requiere la factura original.
7. Los pedidos de fregaderos personalizados no son retornables. Para más detalles, consulte la Política de Cancelación y Devolución de Fregaderos a continuación.
8. Todo el material devuelto debe ser devuelto en los cartones de envío originales, sin abrir, o adecuadamente empaquetado. El material debe ser empaquetado de manera que no se dañe durante la devolución.
9. El material de más de 2 años está sujeto a un cargo de manejo del 50%. Cualquier producto de más de 3 años no será aceptado.
10. Se realizarán deducciones por cualquier material devuelto que no esté en condiciones de venta. El material que no esté en condiciones de venta será devuelto al cliente o desechado a solicitud del cliente.
11. Cuando se vaya a devolver material, llame a su representante, quien se pondrá en contacto con la fábrica para obtener un número de RMA. La siguiente información es necesaria al solicitar un RMA: Número de Factura, Código de Producto, Número de Parte de Producto, Código de Fecha de Producto, Cantidad.
12. El material devuelto como defectuoso pero que, tras la inspección, se encuentre en condiciones de servicio, será devuelto al cliente, siendo el cliente quien asuma el costo, o desechado sin que se emita un crédito. Un reporte de prueba estará disponible a solicitud.
13. Todas las devoluciones deben ser enviadas con flete prepago.
14. El número de RMA debe estar en cada carga y cada contenedor.

Los precios están sujetos a cambios sin previo aviso. Para obtener la lista de precios más actual, consulte las hojas de precios en línea en www.sloan.com