

RECLAMOS POR GARANTÍA DE PRODUCTO

El procedimiento que debes seguir para realizar una reclamación por garantía de producto es el siguiente:

Debes notificar a tu ejecutivo de venta de la falla del producto, posteriormente debes hacer llegar el producto a la oficina principal de Laumayer con la siguiente documentación:

- Copia de la factura con la cual fue adquirido el producto.
- Formato FO-LD-002 devolución de mercancía diligenciado con la mayor información posible del daño y/o la falla. Este formato lo podrás descargar de nuestra página web, en nuestra sección Herramientas / Formatos y políticas / Formato Devoluciones.

Una vez recibido el producto en la oficina de Medellín, contaremos con siete (7) días hábiles para determinar y emitir un concepto sobre la aceptación o no del reclamo de garantía.

Si la solicitud de garantía no es válida por alguna de las razones expuestas en la política de garantías*, el producto se despachará a la dirección del cliente con fletes contra entrega.

Todo RECLAMO de garantía será registrada en nuestro CRM el cual generará automáticamente un número de caso para su respectiva trazabilidad, te mantendremos informado en cada etapa de la reclamación.

* Para mayor información por favor remitirse a las condiciones generales de venta.

Con el objetivo de brindar una mejor atención a todos nuestros clientes, Laumayer S.A informa que nuestro horario de atención telefónico es de lunes a viernes de 7:30 am a 12:00 pm y de 1:00 pm a 5:30 pm.

Para retiro de material en las oficinas de Laumayer Medellín el horario es de lunes a viernes de 7:30 am a 6:00 PM jornada continua.

Sede principal Medellín

CARRERA 50C N° 10 SUR-61 | TELÉFONO: (+57) 604 361 8585 | www.laumayer.com