



## **CRITERIOS DE CAMBIOS Y DEVOLUCIONES**

Para garantizar la óptima relación con nuestros clientes, **MORO HIDRÁULICA S.R.L.** cuenta con profesionales capacitados que analizan las solicitudes de cambios y devoluciones de productos para que tanto los clientes como la empresa no se vean perjudicados por malos entendidos.

Para gestionar un cambio o devolución el cliente deberá comunicarse con nuestro equipo de atención al cliente, quienes lo acompañaran en el proceso.

### **Atención al Cliente**

**Tel.: +54 3471 47-1414 de lunes a viernes en horario comercial.**

**E-mail: [info@morohidraulica.com.ar](mailto:info@morohidraulica.com.ar)**

**[www.morohidraulica.com.ar](http://www.morohidraulica.com.ar)**

Una vez recibido el pedido, y para satisfacer vuestros requerimientos se establecen los siguientes criterios:

**En caso de que el producto no sea el solicitado por el cliente**

Tanto de línea comercial como de elaboración, o no cumpla con los requisitos preestablecidos, el cliente reclamará a la empresa dentro de los 30 (Treinta) días corridos posteriores a su recepción., donde se le indicara los pasos a seguir.

Para proceder al cambio o devolución de el / los productos, éstos deben encontrarse en las mismas condiciones de embalaje en las que fue entregado y sin uso.

Una vez verificado el estado del producto, **MORO HIDRAULICA S.R.L.** gestionará la reposición de acuerdo a la solicitud original previa comprobación de disponibilidad de stock. -

**En caso de que el cliente se haya equivocado en la solicitud de un producto de línea comercial (Catalogo)**

El cliente se comunicará con la empresa dentro de los 30 (treinta) días corridos posteriores a su recepción.

**MORO HIDRAULICA S.R.L.** analizará el caso y, de corresponder, repondrá el producto correcto previa verificación de la disponibilidad de stock, emitiéndose la factura respectiva.

Cuando el producto equivocado ingrese a nuestra planta industrial y se haya constatado el estado en que se encuentra, se realizará la Nota de Crédito correspondiente.

**En caso de que el cliente se haya equivocado en la solicitud de un producto fuera de línea comercial (Catalogo)**

El cliente se comunicará con la empresa dentro de los 30 (treinta) días corridos posteriores a su recepción y **MORO HIDRAULICA S.R.L. analizará con detenimiento el caso.**

**La empresa no se responsabiliza por productos fabricados de acuerdo a la solicitud o especificaciones brindadas por el cliente.**



**En caso de que el cliente detecte que un producto, a criterio de él o del usuario, no funcione o se deteriore al ponerlo en uso o funcionamiento, o esté dentro del plazo de garantía**

- 
- El cliente dentro de los 30 (treinta) días corridos posteriores a su detección informará a fábrica dicha situación y se le indicará el camino a seguir para dar curso a su solicitud.  
En caso de que el cliente necesite el producto en forma urgente; **MORO HIDRAULICA S.R.L.** repondrá el producto con cargo al cliente, confeccionando el remito y la factura respectiva.

El cliente enviará el producto en cuestión a la planta fabril de **MORO HIDRAULICA S.R.L.** y nuestro departamento técnico determinará si corresponde o no considerarlo producto en garantía.

- **SI CORRESPONDE GARANTIA**, se emitirá una Nota de crédito sobre el producto que fue facturado.
- **NO CORRESPONDE GARANTIA**, se coordinará con el cliente la posible reparación del producto, previa aceptación del presupuesto que **MORO HIDRAULICA S.R.L.** confeccionará, o bien la devolución del producto al cliente en las mismas condiciones que ingreso a la empresa.

El cliente abonará el producto más los cargos que correspondan por exclusión de garantía como así también otros gastos en los que haya incurrido la empresa.

El tiempo de respuesta / solución del reclamo de garantía dependerá del grado de complejidad del mismo.

- **Exclusiones:** La garantía no será válida por la utilización del producto fuera de sus especificaciones técnicas, tales como exceso de presión, instalación incorrecta, productos sometidos a temperaturas fuera de los rangos especificados, uso indebido, sometido a maltrato u otras causas de deterioro.

**MORO HIDRAULICA S.R.L.** no cubre consecuencias provenientes de un eventual defecto tales como daños colaterales, lucro cesante, etc.

Ante cualquier duda o consulta lo invitamos a comunicarse con nosotros.

**MORO HIDRAULICA S.R.L.**

**Atención al Cliente**

**Tel.: +54 3471 47-1414 de lunes a viernes en horario comercial**

**e-mail: [info@morohidraulica.com.ar](mailto:info@morohidraulica.com.ar)**

**[www.morohidraulica.com.ar](http://www.morohidraulica.com.ar)**