



Política de cambios y garantías.

ecofiltro®

Código: COM-PO-001.
Versión: 1.
Fecha de emisión:
06/06/2025.

Elaborado por: Cindy de León.
Revisado por: Héctor Cardona.
Aprobado por: Kenia Quan.
Fecha: 06/08/2025.



1. Propósito.

Describir la política de cambios y garantías para establecer de forma clara y transparente los requisitos bajo las cuales los clientes puede solicitar el cambio de un producto cual sea la garantía establecida, aplicable a todas las ventas realizadas en el país y que se mantenga la satisfacción de los clientes, tanto clientes urbanos como rurales.



2. Alcance.

La presente política aplica para el proceso Comercial de Ecofiltro, S.A. y aplica a productos comprados en Guatemala, excluyendo las cadenas (existe otro proceso de garantía para este canal).

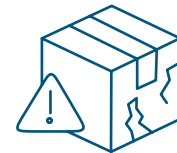


3. Usuario y responsable.

Es responsabilidad del proceso de Comercial la implementación, seguimiento, recopilación y control de todos los cambios y garantías proporcionadas.

4. Vocabulario.

- **Garantía:** compromiso formal que ofrece una empresa al cliente para asegurarle que un producto o servicio funcionará correctamente durante un periodo determinado.
- **Cambio:** proceso mediante el cual un cliente puede sustituir un producto adquirido por otro, bajo ciertas condiciones previamente establecidas por la empresa.
- **Defecto:** es una falla, imperfección o mal funcionamiento que impide que un producto cumpla con su propósito.
- **Grieta o rajado/a:** abertura, o fisura delgada y alargada que aparece o está en la superficie de algo o algún material.
- **Purificador:** filtro de agua domestico que utiliza una combinación de materiales naturales como barro, carbón activado y plata coloidal para eliminar bacterias, parásitos y turbidez del agua. No requiere electricidad para funcionar y puede ser usado en hogares, escuelas y oficinas.
- **Tiempo de vida:** periodo durante el cual un producto funciona correctamente y cumple con su propósito original, siempre que se use de forma adecuada y bajo condiciones normales.



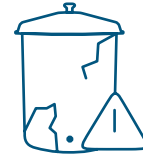
- **Recipiente:** objeto diseñado para almacenar materiales, como por ejemplo líquidos y pueden tener diferentes, formas, tamaños y materiales.



- **Óxido:** formación de una capa rojiza o marrón, que se forma cuando un metal, especialmente el hierro o el acero, reacciona con el oxígeno y la humedad del ambiente.



- **Despeltado:** cuando un objeto creado por peltre pierde su recubrimiento o capa protectora.





5. Descripción de actividades.

Para Ecofiltro es importante la satisfacción de cada uno de nuestros clientes, por lo que esta política explica el tiempo de garantía y requisitos necesarios para el cambio de nuestros productos y lograr conseguir la fidelización de nuestros clientes.

5.1. Cambios y garantías aplicables.

Purificador.



Duración de garantía:

Ecofiltro ofrece una garantía de 6 meses a partir de la fecha de compra, válida exclusivamente para lo que es defectos de **fabricación, funcionamiento del purificador o su sistema de filtración.**

Los cuales pueden ser:

- Grietas en el purificador.
- Tasa de filtración.
- Purificador quebrado.

Recipientes.



Duración de garantía:

Ecofiltro cuenta con una gran variedad de recipientes que se adaptan al gusto del consumidor, la cual ofrece en ellos una garantía de 2 años a partir de la fecha de compra, las cuales pueden ser:

Peltre:

- Óxido.
- Despeltrado .
- Desprendimiento de pintura.

Plástico:

- Desperfectos de fabricación: Agujero del chorro mal realizado (que este más grande o pequeño).
- Rajado (Al momento de abrirlo por primera vez).

Barro:

- Rajado (Al momento de abrirlo por primera vez) .
- Manchado.

Cerámico:

- Quebrado o rajado (Al momento de abrirlo por primera vez).

Accesorios.



Duración de garantía:

Ecofiltro en sus accesorios ofrece una garantía de 30 días a partir de la fecha de compra, las cuales pueden ser:

Chorrito:

- Fuga.
- Quebrado.

Tapadera:

- Rajada.
- Quebrada.
- Manchada.
- Ovalada.

Bases plásticas colors:

- Rajada.
- Quebrada.

Bases de madera:

- Que no casen las partes.
- Desnivelada.

Purificador.

Qué NO cubre la garantía:

- Daños ocasionados por el mal uso, caídas, golpes o manejo inadecuado.
- Daños ocasionados por fenómenos naturales como: sismos, inundaciones, tormentas eléctricas, incendios, entre otros.
- Uso de productos químicos que dañen el funcionamiento del purificador.
- Daños causados por instalaciones o modificaciones no autorizadas.
- Por llegar al tiempo de vida del purificador (2 años).

Requisitos para reclamo de garantía:

- Presentar el comprobante de compra (factura).
- Haber registrado su purificador.
- El producto debe estar dentro del periodo de garantía establecido.
- El purificador no debe haber sido alterado o manipulado por terceros.
- Presentar o enviar fotografías del producto dañado con una descripción del problema.

Recipientes.

Qué NO cubre la garantía:

- Daños ocasionados por el mal uso, caídas, golpes o manejo inadecuado.
- Daños ocasionados por fenómenos naturales como: sismos, inundaciones, tormentas eléctricas, incendios, entre otros.
- Uso de productos químicos que dañen el recipiente, pintura o material.
- Daños causados por instalaciones o modificaciones no autorizadas.
- Por llegar al tiempo de vida.

Requisitos para reclamo de garantía:

- Presentar el comprobante de compra (factura).
- El producto debe estar dentro del periodo de garantía establecido.
- El recipiente no debe haber sido alterado o manipulado por terceros.
- Presentar o enviar fotografías del producto dañado con una descripción del problema.

Accesorios.

Qué NO cubre la garantía:

- Daños ocasionados por el mal uso, caídas, golpes o manejo inadecuado.
- Daños ocasionados por fenómenos naturales como: sismos, inundaciones, tormentas eléctricas, incendios, entre otros.
- Daños causados por instalaciones o modificaciones no autorizadas.
- Pasado el tiempo de garantía establecido.

Requisitos para reclamo de garantía:

- Presentar el comprobante de compra (factura).
- El producto debe estar dentro del periodo de garantía establecido.
- El accesorio no debe haber sido alterado o manipulado por terceros.
- Presentar o enviar fotografías del producto dañado con una descripción del problema.

Purificador.

Condiciones generales:

- La garantía es válida solo en Guatemala.
- La garantía es válida para productos producidos en Ecofiltro.

Recipientes.

Condiciones generales:

- La garantía es válida solo en Guatemala.
- La garantía es válida para recipientes exclusivos de Ecofiltro.

Accesorios.

Condiciones generales:

- La garantía es válida solo en Guatemala.
- La garantía es válida para accesorios exclusivos de Ecofiltro.

No se hacen devoluciones de dinero, el cliente puede solicitar cambio por cualquier producto del mismo valor o cancelar la diferencia de un producto de mayor valor.

NOTA: La garantía de cada uno de los productos puede tener cambios durante el tiempo.



5.2. Métodos de cambio.

Tiendas físicas.



5.3. Costo de envíos.

Pendientes de definir.