

POLÍTICA DE PRODUCTOS GRATUITOS

En **MAICO** valoramos la confianza de nuestros clientes, por lo que en ciertos casos se podrán otorgar productos gratuitos como cortesía o apoyo. Para mantener transparencia, se establecen los siguientes lineamientos:

1. Finalidad

La entrega de productos gratuitos tiene como propósito:

- Recompensar la lealtad de nuestros clientes a través de promociones y programas.
- Dar a conocer nuevos productos mediante muestras o demostraciones.
- Ofrecer reposiciones de cortesía en casos de incidencias debidamente justificadas.
- Generar experiencias positivas que fortalezcan la relación comercial.
- En el caso de equipos que incluyen consumibles, dichos insumos de cortesía se proporcionarán únicamente con carácter demostrativo.

2. Condiciones de entrega

- Los productos gratuitos solo se otorgarán en el marco de campañas promocionales, programas de lealtad, demostraciones autorizadas, reposiciones por garantía o cortesías especiales aprobadas por el Gerente de Ventas.
- Los productos estarán sujetos a disponibilidad de inventario.
- La entrega de productos gratuitos no implica obligación futura de la empresa de continuar otorgándolos en posteriores compras o servicios.

3. Exclusiones

- No todos los artículos del catálogo participan en promociones o cortesías.
- Los productos gratuitos no serán acumulables con otras promociones, descuentos o beneficios, salvo que la empresa lo comunique expresamente.
- No se podrán canjear por dinero en efectivo, saldo a favor ni créditos

4. Garantía y devoluciones

- Los productos gratuitos no cuentan con garantía ni derecho a devolución, salvo en los casos en que se otorguen como reposición de un producto adquirido bajo garantía.
- En caso de defecto en un producto gratuito entregado como muestra o promoción, la empresa no está obligada a reemplazarlo, a menos que así lo determine de manera excepcional.

5. Evaluación

- El cliente o área solicitante deberá realizar una evaluación objetiva de la muestra considerando aspectos como presentación, calidad, funcionalidad, desempeño técnico y competitividad comercial.
- Dicha evaluación deberá documentarse, el cual servirá como evidencia en los procesos de aprobación o rechazo del producto/proveedor.

6. Comunicación y transparencia

- Toda entrega de productos gratuitos será notificada de manera clara al cliente, ya sea en la promoción correspondiente, en el comprobante de entrega o mediante comunicación directa del área de ventas.
- La empresa informará oportunamente sobre las condiciones, restricciones y vigencias de cada campaña o programa que incluya productos gratuitos.
- MAICO se reserva el derecho de modificar, suspender o cancelar esta política en cualquier momento, comprometiéndose a notificar dichos cambios a través de los canales oficiales de comunicación.

7. Responsabilidad del cliente

- El cliente es responsable de hacer uso adecuado de los productos gratuitos que reciba, siguiendo las recomendaciones de uso, seguridad o conservación aplicables.
- El mal uso o manipulación de dichos productos exime a la empresa de cualquier responsabilidad posterior.
- Asimismo, el cliente se compromete a manejar de manera confidencial la información, documentación o características técnicas relacionadas con los productos gratuitos recibidos, evitando su divulgación a terceros sin autorización expresa de la empresa.

Atentamente:
Departamento de calidad