



## POLÍTICA DE GARANTÍAS GM FO 008

**I. OBJETO DE LA GARANTÍA.** En el presente documento CHEDOLUV S.A.S, quien para efectos del presente documento será conocida como la ORGANIZACIÓN, establece los términos y condiciones que se aplicara en caso de garantía para los repuestos importados y suministrados a un consumidor, quien para efectos de este documento será en adelante el CLIENTE.

La ORGANIZACIÓN concede a todo CLIENTE que haya adquirido una o más autopartes (también se le reconocerá como “pieza”, “parte”, “producto”) para vehículos industriales, una garantía de 6 meses aplicable desde la fecha en que el CLIENTE recibe el producto. Esta garantía se extiende exclusiva y únicamente a las autopartes para vehículos industriales suministradas por la ORGANIZACIÓN y excluye netamente las piezas entregadas en sustitución al igual que las piezas usadas recuperadas. El CLIENTE que reclame esta garantía deberá probar que se cumplen estas condiciones por medio de, por ejemplo, una copia de la factura original expedida a su nombre o de la empresa compradora.

Dicha garantía solo se aplica al verse afectadas las cualidades propias de la autoparte y no a los daños consecuenciales derivados de los mismos. Se concede junto al saneamiento por vicios ocultos legalmente previsto y no limita los derechos legalmente previstos que los beneficiarios de esta garantía pueden ejercitar contra la ORGANIZACIÓN, especialmente el derecho de indemnización por daños y perjuicios cualquiera que sea su fundamento jurídico. Es condición para el ejercicio del derecho derivado de esta garantía que se tramite respetando la cadena de suministro; esto significa que la reclamación por garantía deberá ser presentada a la ORGANIZACIÓN por el comprador al que la ORGANIZACIÓN haya vendido en primera instancia el producto en reclamo de garantía.

**II. PRORROGA DE LA GARANTÍA.** La duración de la garantía no se prorrogará cuando se concedan prestaciones en virtud de esta garantía. En ningún caso se recomenzará a computar el plazo de la garantía cuando se suministren piezas en sustitución en virtud de la presente garantía. Estas piezas disfrutarán del plazo restante de la garantía de la pieza comprada o montada inicialmente.

**III. COBERTURA.** La garantía cubre aquellos defectos que se presenten en las características y cualidades de la pieza establecidas por los fabricantes iniciales, salvo que dicho defecto o el derecho de reclamación queden expresamente excluidos de la garantía por las condiciones que se especifican más adelante en este documento. El CLIENTE que efectué una reclamación deberá demostrar que el defecto ya estaba presente o creado en la autoparte antes de la adquisición de la misma.

**IV. PRESTACIONES EN CASO DE COBERTURA.** En caso de garantía, la ORGANIZACIÓN sólo efectuará la entrega de una nueva o una de sustitución de la pieza que no presente defectos. Además del artículo, también se incluyen los gastos de embalaje y envío. La garantía no concede al reclamante el derecho al suministro de una pieza idéntica a la pieza defectuosa. La ORGANIZACIÓN se reserva el derecho a sustituir la pieza en objeto de reclamo por otra pieza que cumpla la misma función sin que tenga que ser idéntica a la pieza defectuosa en cuanto a modelo, tipo, número de lote, etc.



En el supuesto de que no pueda suministrar en sustitución una pieza idónea, la ORGANIZACIÓN se reserva el derecho a suministrar una pieza de otro fabricante o, alternativamente, a satisfacer su contravalor en dinero. En el momento en que el reclamante reciba la pieza suministrada en sustitución o el contravalor, la pieza reclamada sustituida por la ORGANIZACIÓN en virtud de esta garantía pasará a ser propiedad de la ORGANIZACIÓN.

La garantía no incluye el derecho a la reparación del producto suministrado o el reembolso de los costes incurridos en dicha reparación. Los costes de montaje y desmontaje, así como las reclamaciones por daños y perjuicios y el reembolso de los gastos, no se adeudarán sobre la base de esta garantía.

**V. CONDICIONES PARA EL DERECHO A RECLAMACIÓN POR GARANTÍA.** La presente garantía de las piezas de recambio de marca se somete a las siguientes condiciones que deben ser necesariamente cumplidas para poder formular una reclamación en virtud de esta garantía:

**1. Notificación.** Todo defecto deberá ser notificado inmediatamente a la ORGANIZACIÓN por el comprador en primera instancia. Para la notificación deberán usarse siempre los formularios previstos al efecto. Estos formularios deben ser solicitados al contacto que el CLIENTE tenga de la ORGANIZACIÓN.

Toda reclamación que no se notifique en el correspondiente formulario o se notifique en el formulario con información incompleta no podrá ser tramitada a efectos de la garantía (p. ej. no será suficiente hacer constar que la pieza esta “defectuosa” como motivo de la reclamación; será absolutamente necesario identificar la descripción total del producto (referencia, nombre), la ficha del vehículo (chasis, marca, modelo), condiciones de puesta a punto (fecha de montaje, fecha del desmontaje, kilometraje), el diagnóstico completo del problema de calidad, entre otros.

Junto con lo anteriormente mencionado, se debe presentar la factura original de compra en excelentes condiciones, no debe presentar enmendaduras, tachones, rayones, rompimiento y demás condiciones que alteren la legibilidad para efectos de la garantía.

**2. Envío para revisión.** La pieza que es objeto de reclamo deberá ser enviada a destino de la ORGANIZACIÓN para validar el estado del problema de calidad cuando éste lo requiera. En el caso de que la reclamación no quede cubierta por la garantía, los gastos de envío y transporte derivados de la devolución del producto serán soportados por el CLIENTE que ejerce el derecho de reclamación y los costes de la pieza en sustitución.

**3. Montaje por personal calificado.** Es condición primordial para ejercer el derecho derivado de la presente garantía validar que el montaje de las autopartes ha sido realizado en talleres especializados por personas con la formación debida utilizando las herramientas apropiadas necesarias y siguiendo las normas de instalación o mantenimiento establecidas al efecto por el correspondiente constructor del vehículo. Deben respetarse las instrucciones de montaje que acompañan al producto. En el caso de que el montaje no responda al estándar actual y reconocido de la técnica o, no se preserven las condiciones idóneas para el montaje, los defectos no quedarán cubiertos por la presente garantía con independencia de su origen.



**4. Mantenimiento e inspección.** Todas las piezas montadas deben haber sido sometidas regularmente al mantenimiento y/o las inspecciones prescritas o recomendadas por el fabricante del vehículo. Esto deberá ser probado por medio de los correspondientes documentos en el caso de que la ORGANIZACIÓN lo solicite.

**5. Indemnidad del precinto.** Todos aquellos precintos que, en su caso, existan para evitar manipulaciones inadecuadas no podrán estar rotos, dañados y/o alterados.

**6. Piezas eléctricas.** Las partes eléctricas suministradas por la ORGANIZACIÓN no tienen garantía.

**7. Carga autorizada.** La pieza en sí o el vehículo en su totalidad no deben haber sido sometidos a una carga mayor a la que el fabricante del vehículo y/o el fabricante del producto hayan estipulado y/o autorizado.

En el caso de que no se cumplan las condiciones reseñadas anteriormente, la ORGANIZACIÓN se reserva el derecho a denegar la reclamación o a satisfacer parte del contravalor reteniendo una deducción porcentual. El importe de esta deducción queda al arbitrio de la ORGANIZACIÓN pero no podrá exceder el 35% de su valor a nuevo. En el caso que la ORGANIZACIÓN comunique dicha deducción por escrito al reclamante indicando los motivos y su cuantía antes de suministrar la pieza de sustitución, se considerará que el reclamante está conforme con dicha deducción si acepta la pieza suministrada teniendo conocimiento de dicha deducción. La ORGANIZACIÓN le presentará una factura por el importe de la deducción que deberá pagar por medio de transferencia a la cuenta de la ORGANIZACIÓN en el plazo regularmente acordado a contar desde la fecha de su recepción.

**VI. EMPEORAMIENTO DESPUÉS DE LA ENTREGA DEL PRODUCTO.** Sin excepción el empeoramiento de las piezas después de la recepción y aceptación del producto por parte del CLIENTE quedan excluidos de la garantía, especialmente aquellos causados por:

- a. Desgaste natural de las piezas.
- b. Manipulación o almacenamiento inadecuado o sin la diligencia debida.
- c. Influencias naturales o medioambientales.
- d. Montaje incorrecto, reglaje defectuoso y/o un mantenimiento inadecuado así como cualquier otra mala manipulación.
- e. Uso de carburantes inadecuados (p.ej. biocarburantes).
- f. Uso impropio – incluyendo cualquier uso de las piezas fuera de vehículos industriales.
- g. Alteración de la forma original y/o función de la autoparte.
- h. Sulfatación, sobrecarga y desgaste de las baterías debido a la falta de carga, así como por daños causados por un uso inadecuado (p.ej. como baterías de alimentación en lugar de arranque, instalación incorrecta, o uso de accesorios inadecuados) o un almacenamiento incorrecto (a altas y bajas temperaturas sin recargar) o una excesiva descarga.
- i. Daños causados por terceras partes (p.ej. daños durante el transporte)



**CHEDOLUV S.A.S**

NIT. 860.353.864-1

**VII. OTROS.** En caso de duda será determinante las normas colombianas para la protección al consumidor. Serán competentes para ambas partes los Juzgados y Tribunales ejercientes en el territorio colombiano.

**VIII. VIGENCIA.** Esta Política de Garantías está vigente desde el 06 de diciembre de 2018.

CHEDOLUV S.A.S.

---

NIT: 860.353.864-1