

# POLÍTICA DE DEVOLUCIONES Y GARANTÍAS



Importadora Cali S.A, es una compañía dedicada a la importación y distribución mayorista de autopartes y motopartes. Contamos con 50 años de experiencia en la comercialización de productos de alta calidad, nos consolidamos como una empresa confiable y de prestigio en el mercado.

La calidad de nuestros productos nos permite ofrecer con total confianza un respaldo a través de la garantía, para cubrir cualquier novedad o defecto de manufactura o ensamble de sus componentes.

Hemos realizado inversiones a nivel tecnológico para mejorar nuestros procesos internos y a su vez brindar una mejor experiencia a los socios comerciales.

Todos los procesos de devoluciones y garantías para la operación mayorista deben ser tramitados a través de nuestra página web. Si desea gestionar un caso es necesario contar con un usuario y contraseña, en caso de no tenerlo comunicarse con el asesor asignado para que te brindo acceso de ser necesario. Para mayor información comuníquese al:

 018000513236 o al 3165252247

"Conoce nuestras políticas de devoluciones y garantías de la operación mayorista".

Para gestionar una devolución tenga en cuenta la siguiente información:

- El producto y su empaque debe estar nuevo y en buen estado, sin rayones ni alteraciones, con todos sus empaques originales, piezas, accesorios, manuales completos y etiquetas adheridas al mismo si aplica.
- El repuesto no debe tener marcaciones sobre su superficie.
- El producto no debe presentar deterioro tales como: golpes, rayones, fisuras, oxidación etc) ocasionados por maltrato o utilización de herramienta no adecuada.

Para los siguientes motivos de devolución:

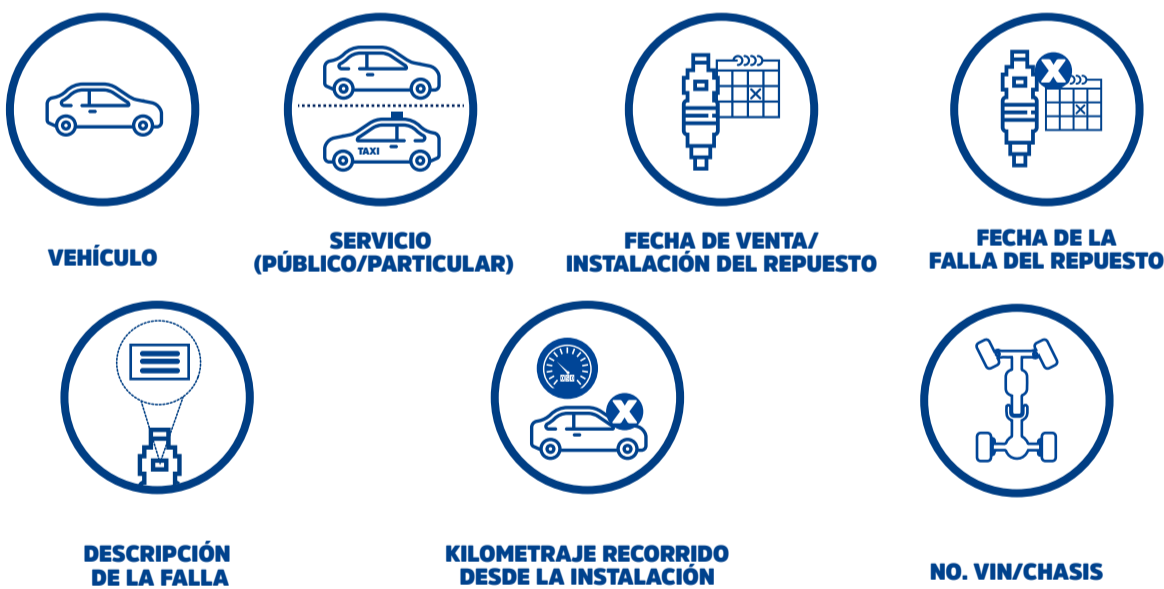


La fecha de la solicitud de devolución, no debe superar los 15 (quince) días calendario respecto a la fecha de recepción del repuesto.

- Las devoluciones por motivo error del cliente, deben justificarse en el campo de observaciones para su respectiva revisión.
- El flete de las devoluciones por motivo error del cliente aceptadas serán asumidos por el socio comercial.
- La respuesta a una solicitud de devolución será tramitada dentro los 8 (ocho) días hábiles contados a partir de la llegada del producto a las oficinas del área de soporte técnico de Importadora Cali S.A como plazo máximo; siempre y cuando la solicitud contenga toda la información necesaria para su análisis.
- Para las solicitudes de devoluciones no aceptadas se informará vía correo electrónico las razones del rechazo, el socio comercial puede solicitar el repuesto con flete contraentrega o autorizar su destrucción, de lo contrario Importadora Cali SA tendrá bajo su custodia el repuesto por 30 días a partir de la resolución del caso, después de este tiempo se procederá con su destrucción.

Para gestionar una garantía se deben cumplir los siguientes requisitos:

**1** Suministrar la información pertinente del caso para facilitar su análisis.



**2** Cumplir con el periodo establecido de garantía para cada línea de productos.

PERIODO DE GARANTÍA			
MARCA	PRODUCTOS	VEHÍCULOS PARTICULARES	VEHÍCULOS PÚBLICOS
Hibari	Baterías de Litio para moto	1 Año ó 12.000 Km	3 meses ó 3.000Km
Valeo	Aplica solo para Kit de clutch (Disco + Prensa + Rodamiento)		
Shibumi	Amortiguadores (standard y estructura) y puntas de eje	1 Año ó 30.000 Km	
Otras marcas	Otros productos	3 meses ó 3.000 Km	

\* La garantía inicia a partir de la fecha de venta al socio comercial.

Nota: Para los repuestos con fecha de facturación mayor a 12 meses, la garantía no tendrá validez por antigüedad en inventario del socio comercial.

**3** El producto no debe presentar alteraciones o adaptaciones al diseño original de la pieza, así como evidencias de una manipulación o ensamble incorrecto. De ser así se afectaría la validez de la garantía automáticamente.

**4** En el correo electrónico te llegará confirmación de la devolución realizada y correo enviado desde el área de Experiencia al socio comercial, con indicaciones de lo que debes hacer para tener la mercancía lista al momento que se realice la recogida por parte de los funcionarios de TCC.

La información que solicitamos es muy importante para tomar acciones a nivel interno y externo, queremos superar las expectativas de calidad y servicio, para lograrlo requerimos de la información solicitada.

Acerca de la gestión de devoluciones por los diferentes motivos, tenga en cuenta que es necesario que revise sus pedidos de repuestos dentro de los 5 días hábiles a partir de la llegada de estos, algunos motivos de reclamación solo se pueden tramitar dentro de este tiempo.

Estos cambios son necesarios para mejorar la calidad en nuestros servicios y de nuestra operación en general.

A continuación presentamos las políticas de devoluciones y garantía de la operación de los almacenes Autofix y Motofix.

Para el trámite de una devolución es necesario cumplir con los siguientes requisitos:

- 1 La reclamación debe ser realizada dentro de los 3 (tres) días hábiles siguientes a la entrega del producto en las instalaciones de nuestros almacenes Autofix o Motofix.
- 2 El cliente se debe presentar la factura original de compra o el documento que acredite que el producto fue adquirido en los Almacenes Autofix o Motofix.
- 3 El producto y su empaque debe estar nuevo y en buen estado, sin rayones ni alteraciones, con todos sus empaques originales, piezas, accesorios, manuales completos y etiquetas adheridas al mismo si aplica.
- 4 El producto no debe presentar deterioro tales como: golpes, rayones, fisuras, oxidación etc) ocasionados por maltrato o utilización de herramienta no adecuada.
- 5 La respuesta a su solicitud de devolución será tramitada dentro de un plazo máximo de 3 (tres) días hábiles contados a partir de la entrega del producto.

Para la gestión de una garantía tenga en cuenta los siguientes requisitos:

- 1 El periodo de garantía de todos los repuestos es de 3 meses excepto, bombas eléctricas y partes eléctricas tienen 10 días calendario, amortiguadores Shibumi 1 año o 30.000 km, lo que primero ocurra contados a partir de la fecha de factura.
- 2 Presentar la factura de compra del producto en nuestros almacenes Autofix y Motofix.
- 3 Los productos no deben haber sido manipulados incorrectamente, desensamblados, modificados o adaptados.
- 4 Haber seguido las recomendaciones de los fabricantes en los procesos de instalación, mantenimiento o reparación, cualquier defecto originado por no seguir dichas recomendaciones es causal de rechazo.
- 5 El uso del vehículo en condiciones diferentes para las que fue diseñado, ejemplo: competencias, adaptaciones, cargas o carrocerías que excedan la carga máxima permitida por el fabricante afectan la vida útil del producto y por ende la validez de su garantía.
- 6 La respuesta a una solicitud de garantía será tramitada en un plazo máximo de 15 (quince) días hábiles siempre y cuando, se reciba la siguiente información para su análisis: Fecha del daño, kilometraje recorrido desde su instalación o tiempo transcurrido desde su instalación, vehículo o línea, servicio (público o particular), descripción de la falla y demás información relevante para poder analizar la situación.



**FECHA DEL DAÑO**



**KILOMETRAJE RECORRIDO  
DESDE SU INSTALACIÓN O  
TIEMPO TRANSCURRIDO DESDE  
SU INSTALACIÓN**



**VEHÍCULO O LÍNEA,  
SERVICIO (PÚBLICO O PARTICULAR)**



**DESCRIPCIÓN DE  
LA FALLA**