

	POLITICA DE DEVOLUCIONES Y GARANTIAS	Código: VX-P-002
		Versión: 001
		Fecha Versión: 01-12-24

POLÍTICA DE DEVOLUCIONES Y GARANTÍAS

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.

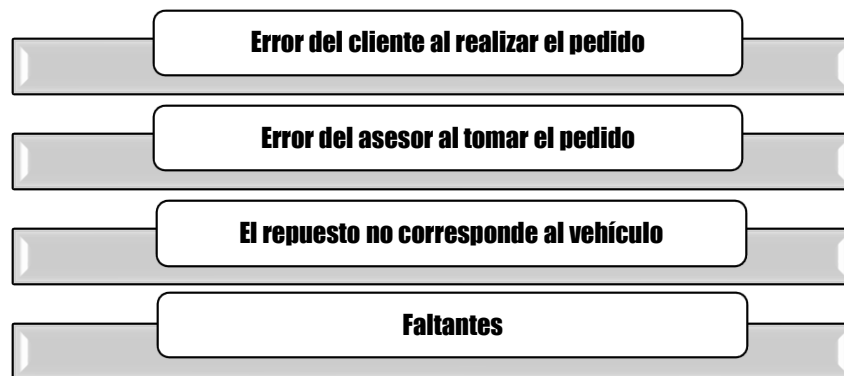
Todos los procesos de devoluciones y garantías deben ser tramitados a través del correo electrónico ventas@vexasoluciones.com.

DEVOLUCIONES DE PRODUCTOS

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 la superficie del repuesto.
- 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 5 (cinco) días hábiles respecto a la fecha de venta del repuesto.
- Las devoluciones por error del cliente, deben tener justificación en el campo de observaciones para su respectiva revisión.
- El flete de las devoluciones por error del cliente que sean aceptadas será asumido por el cliente.
- La respuesta a una solicitud de devolución será tramitada dentro de un plazo máximo de 8 (ocho) días hábiles contados a partir de la llegada del producto a las oficinas del área de soporte técnico de VEXA SOLUCIONES SAS y siempre y cuando la solicitud contenga toda la información necesaria para su análisis.

	POLITICA DE DEVOLUCIONES Y GARANTIAS	Código: VX-P-002
		Versión: 001
		Fecha Versión: 01-12-24

- Para las solicitudes de devoluciones no aceptadas se informará vía correo electrónico las razones del rechazo, el repuesto será devuelto con flete con pago contra entrega o si el cliente autoriza será destruido.

GARANTIAS

Para gestionar una garantía se deben cumplir los siguientes requisitos:

- Debe contar con la siguiente información que es de carácter obligatorio:

Vehículo (Placa, modelo, VIN)
Servicio (particular, público)
Fecha de venta / Instalación del repuesto
Fecha de falla del repuestos
Kilometraje recorrido desde la instalación
Descripción de la falla

- Cumplir con el periodo establecido de garantía para productos que es de 30 (treinta) días calendario contados a partir de la fecha de emisión de la factura, a excepción de las partes eléctricas y electrónicas que no tienen garantía.
- Cumplir con el periodo establecido de garantía para servicios:

SERVICIO	TIEMPO	KILOMETRAJE		
Revisiones y Diagnóstico ¹	8 días calendario	0	200 km	
Cambio de Aceite ²				
- Sintéticos	12 meses	0	7.500 km	Lo primero que ocurra
- Semisintéticos y minerales	6 meses	0	4.000 km	Lo primero que ocurra
Frenos ³	6 meses	0	10.000 km	Lo primero que ocurra

¹ Las revisiones y/o diagnósticos son inspecciones (visuales, sonoras, de juego/movimiento), de algunos sistemas del vehículo, estas inspecciones no implican desarmes mayores. Para determinar el origen de una falla se debe realizar un desarme específico que no está incluido en el valor del diagnóstico o revisión inicial, adicional es posible encontrar daños resultantes en distintos sistemas.

² Aplica para la mano de obra del servicio y el aceite. El filtro de aceite original cuenta con una garantía de 1 año o 5.000 kilómetros, y el filtro de aire cuenta con una garantía de 2 meses.

³ Aplica para partes o elementos de fricción (pastillas de freno, bandas de freno, discos y campanas de freno, cilindros de freno y mordazas). Para más información, consultar la carta de Recomendaciones después del mantenimiento al sistema de frenos.

	POLITICA DE DEVOLUCIONES Y GARANTIAS	Código: VX-P-002
		Versión: 001
		Fecha Versión: 01-12-24

SERVICIO	TIEMPO	KILOMETRAJE		
Suspensión ⁴	6 meses	0	5.000 km	Lo primero que ocurra
Alineación y Balanceo ⁵	30 días calendario	0	500 km	Lo primero que ocurra
Baterías ⁶	12 meses			
Carga de Aire Acondicionado ⁷	6 meses	0	5.000 km	Lo primero que ocurra
Servicios Eléctricos ⁸	8 días calendario			
Reparaciones de Latonería ⁹	Inmediato			
Pintura exterior ¹⁰	6 meses			

- iv. 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 pierde la garantía automáticamente.
- v. Imprime y envía junto a los repuestos la solicitud de devolución que recibirás como adjunto en el correo electrónico.

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.

⁴ Las partes de suspensión tienen garantía siempre y cuando no existan indicios de ninguna acción provocada por agentes externos como golpes, accidentes, terrenos difíciles, huecos, etc. Si se cambia o falla alguna parte de la suspensión por mal manejo o golpes, se pierde la garantía.

⁵ Solo garantía en mano de obra del servicio. Si se cambia o falla alguna parte de la suspensión por mal manejo o golpes, se pierde la garantía.

⁶ Las baterías tienen que entrar en una prueba con equipos especializados del fabricante, para determinar si el vehículo tiene daños en el sistema eléctrico o si es una falla prematura de la batería.

⁷ La carga de refrigerante del sistema de aire acondicionado tiene garantía, siempre y cuando no existan indicios de ninguna acción provocada por agentes externos como golpes de piedras o accidentes.

⁸ Solo garantía en mano de obra del servicio, los repuestos eléctricos no tienen garantía

⁹ Las garantías por reparaciones de latonería, se deben solicitar en cuanto se reciba el vehículo (inmediatamente). Las piezas plásticas reparadas no quedarán igual que antes del golpe o rayón por motivos de deformación. Es posible que esto afecte la línea del vehículo evitando que el ajuste de las piezas sea idéntico al original.

¹⁰ La pintura aplicada será del mismo tono que la original, lo cual puede generar algunas diferencias con el color actual del vehículo por razones de desgaste del mismo. Si hay retoques sin pintar la pieza completa, no se asegura el mismo tono en toda la pieza. La garantía no reconoce golpes o rayones causados al vehículo luego del servicio de pintura.

	POLITICA DE DEVOLUCIONES Y GARANTIAS	Código: VX-P-002
		Versión: 001
		Fecha Versión: 01-12-24

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

**Esta política de garantías no aplica para taxis o vehículos de servicio público.*

Original firmado	Original firmado	Original firmado
Elaboró: Karen Rangel	Revisó: Jonathan Rangel	Aprobó: Jonathan Rangel
Administrativo	Gerencia	Gerencia

CONTROL DE VERSIÓN – CAMBIOS - REVISIONES

N° VERSION	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN, REVISIÓN O CAMBIO	RESPONSABLE	REVISÓ	APROBÓ