

POLÍTICAS DE GARANTÍA EN LA VENTA DE REPUESTOS - MULTICAMPEROS

1. OBJETIVO

MULTICAMPEROS con el fin de proteger, promover y garantizar los derechos de sus clientes, a la hora de la compra de repuestos, establece criterios y define un procedimiento uniforme claro, eficaz y ágil para hacer efectiva la reclamación de la garantía. Lo anterior, ajustado a Derecho, en especial a la Ley 1480 de 2011 - Estatuto del Consumidor -.

2. DEFINICIONES¹

Calidad: Condición en que un producto cumple con las características inherentes y las atribuidas por la información que se suministre sobre él.

Consumidor o usuario: Toda persona natural o jurídica que, como destinatario final, adquiera, disfrute o utilice un determinado producto, cualquiera que sea su naturaleza para la satisfacción de una necesidad.

Garantía: Obligación temporal, solidaria a cargo del productor y el proveedor, de responder por el buen estado del producto y la conformidad de este con las condiciones de idoneidad, calidad y seguridad legalmente exigibles o las ofrecidas.

Garantía legal: Es la obligación a cargo de todo productor y/o proveedor.

Idoneidad o eficiencia: Aptitud del producto para satisfacer la necesidad o necesidades para las cuales ha sido producido o comercializado.

Producto: Todo bien o servicio.

Productor: Quién de manera habitual, directa o indirectamente, diseñe, produzca, fabrique, ensamble o importe productos.

Promociones y ofertas: Ofrecimiento temporal de productos en condiciones especiales favorables o de manera gratuita como incentivo para el consumidor. Se tendrá también por promoción, el ofrecimiento de productos con un contenido adicional a la presentación habitual, en forma gratuita o a precio reducido, así como el que se haga por el sistema de incentivos al consumidor, tales como rifas, sorteos, concursos y otros similares, en dinero, en especie o con acumulación de puntos.

Proveedor o expendedor: Quien de manera habitual, directa o indirectamente, ofrezca, suministre, distribuya o comercialice productos con o sin ánimo de lucro.

¹ Estatuto del Consumidor, Ley 1480 de 2011.

Ventas a distancia: Son las realizadas sin que el consumidor tenga contacto directo con el producto que adquiere, que se dan por medios, tales como correo, teléfono, catálogo o vía comercio electrónico.

Producto defectuoso: es aquel bien que, debido a un error del diseño, fabricación, construcción, embalaje o información, no ofrezca la razonable seguridad a la que toda persona tiene derecho.

3. CLASES DE CAMBIOS

Es importante establecer la diferencia entre los cambios por satisfacción del cliente y los cambios por garantía legal. Los primeros se presentan cuando el producto no es el que el cliente necesita, mientras que los últimos hacen referencia al estado defectuoso del producto.

Cambios por insatisfacción: Se permitirá los cambios siempre y cuando se mantengan las etiquetas, el empaquetado, se compruebe que no se ha usado. El término para el cambio es de cinco (5) días hábiles siguientes a la compra.

Cambios por garantía legal: Se rige al procedimiento de garantías establecido en el punto 4 de este documento.

4. PROCEDIMIENTO PARA HACER EFECTIVA LA GARANTÍA LEGAL

1. Los términos de la garantía para los productos ofertados por **MULTICAMPEROS** se encuentran en el anexo 1 "Términos para hacer efectiva la garantía legal", el cual hace parte integral del presente documento. Este deberá ser anunciado cada vez que se venda y dejar advertencia clara de las condiciones de buen uso de los productos.

2. Cualquier defecto de calidad, idoneidad o seguridad encontrado en uno de los repuestos, será resuelto a satisfacción del cliente, siempre que éste se dirija al almacén donde se comercializó el producto, para que sea evaluado por un encargado designado en cuanto a la calidad y buen funcionamiento del repuesto. En caso de ser adquirido el producto por medios electrónicos debe remitirse al almacén que lo vendió por el mismo conducto que lo recibió, o si el cliente lo desea puede acercarse al almacén para dejarlo, y proceder con la evaluación por parte de la persona encargada.

3. El asesor que lo reciba en el almacén debe diligenciar el "Formulario Único de Reclamación", en caso de comercio electrónico el formulario será enviado al correo del cliente para su respectiva aprobación, se entiende radicada la solicitud una vez recibida el repuesto en las instalaciones de **MULTICAMPEROS**.

4. La respectiva evaluación para determinar si es o no procedente la garantía se hará dentro de los quince (15) días hábiles siguientes al recibo del producto presuntamente defectuoso y del formulario único de reclamación².

5. Si se confirma que el producto es defectuoso, y la naturaleza del bien lo permite, se comunicará al cliente sobre la reparación y se procederá con la misma. Para este efecto, se diligenciará el respectivo aparte del "Formulario Único de Reclamación", donde conste la fecha en que entra a reparación y la fecha máxima de devolución³.

6. El asesor encargado enviará el repuesto a reparación, le hará seguimiento y posteriormente lo entregará al cliente, en el mismo lugar donde este último lo entregó o si es por comercio electrónico se remitirá a la dirección acordada. El anterior procedimiento no excederá de treinta (30) días hábiles siguientes a la notificación del recibo de la respuesta que confirma que efectivamente el repuesto es defectuoso, en otras palabras, desde la entrega del bien para ser reparado⁴.

Al momento de la entrega del bien reparado, por parte de la persona encargada, se diligenciará el respectivo aparte del "Formulario Único de Reclamación" donde conste lo siguiente:

- a. Descripción de la reparación efectuada.
- b. Las piezas reemplazadas o reparadas.
- c. La fecha en que el cliente hizo entrega del producto.
- d. La fecha de devolución del producto.
- e. Días que hacen falta para el término de la garantía inicial, contados a partir del recibimiento del bien reparado por parte del cliente.

7. Si después de realizada la evaluación al producto se confirma que este es defectuoso pero que por la naturaleza de este no se admite reparación, se le comunicará al cliente para que decida si quiere el cambio del repuesto por otro del mismo valor y características o la devolución del dinero correspondiente. En caso de que el cliente decida cambiarlo por otro, el proceso no excederá de diez (10) días hábiles siguientes a la manifestación de su voluntad de manera expresa⁵. En el evento que este elija la devolución del dinero no excederá de quince (15) días hábiles siguientes a la manifestación expresa por parte del cliente⁶.

8. Si se establece que el producto ha sido objeto de un mal uso por parte del cliente, luego de la respectiva evaluación, no se realizará el cambio pretendido. Ante esta situación, el asesor encargado explicará de manera clara y por escrito el motivo de la improcedencia de la efectividad de la garantía. Ese escrito debe ser firmado por el cliente o por testigos de

² Término para resolver peticiones, Artículo 14, Ley 1755 de 2015.

³ Procedimiento establecido por el numeral 1, artículo 11, Ley 1480 de 2011.

⁴ Término de 30 días hábiles establecido por el artículo 8, Decreto 735 del 2013.

⁵ Término de 10 días hábiles establecido por el artículo 9, Decreto 735 del 2013.

⁶ Término de 15 días hábiles establecido por el artículo 10, Decreto 735 del 2013.

manera que se garantice que la información fue entregada a él mismo, o en el caso de comercio electrónico se remitirá respuesta por correo electrónico, el cual tendrá acuse del recibido.

Para efectos de este punto, se tendrá en cuenta que la exoneración de la prestación efectiva de la garantía por **MULTICAMPEROS** se dará ante una de las siguientes causales debidamente soportadas⁷:

- 1- Fuerza mayor o caso fortuito.
 - 2- El hecho de un tercero.
 - 3- El uso indebido del bien por parte del cliente
 - 4- Que el cliente no atendió las instrucciones de instalación, uso o mantenimiento indicadas en el manual del producto y en la garantía.
9. En caso de un segundo reclamo sobre el repuesto que ya fue reparado, bajo el procedimiento acá establecido, se diligenciará un nuevo formulario para la respectiva evaluación del bien, es decir que se surtirá el procedimiento del numeral 2, 3 y 4 de este punto. Si procede la garantía nuevamente por defecto del producto no se llevará a cabo reparación alguna, sino que se cambiará por otro de la misma calidad y precio o a la devolución del dinero, a elección del cliente, de lo cual quedará constancia por escrito. Si la falla no es atribuida a la calidad el producto se deberá dejar constancia por escrito sobre las razones por las que no procede la garantía, esto conforme a lo establecido en el numeral 8 de este punto.

5. ASPECTOS RELEVANTES A TENER EN CUENTA.

- Los productos usados en los que haya expirado el término de la garantía legal podrán ser vendidos sin garantía, circunstancia que debe ser informada y aceptada por escrito claramente por el cliente. En caso contrario se entenderá que el producto tiene garantía de tres (3) meses⁸.
- El término de la garantía legal empezará a correr a partir de la entrega del producto al cliente.
- El término de la garantía se suspenderá mientras el cliente esté privado del uso del producto con ocasión de la efectividad de la garantía.
- Si se produce el cambio total del producto por otro, el término de garantía empezará a correr nuevamente en su totalidad desde el momento de reposición. Si se cambia una o varias piezas o partes del bien, estas tendrán garantía propia.

⁷ Causales de exoneración, artículo 163, Ley 1480 de 2011.

⁸ Artículo 8, Ley 1480 de 2011.

- Cuando se ofrezcan en forma pública productos imperfectos, usados, reparados, remanufacturados, repotencializados o discontinuados, se debe indicar dicha circunstancia en forma precisa y notoria.
- Cuando en la factura de venta se haya informado al cliente el o los imperfectos y/o deterioros, la garantía legal no será exigible con relación al imperfecto o deterioro aceptado por el cliente.
- Cuando se trate de comercio electrónico, salvo pacto en contrario, el proveedor deberá haber entregado el pedido a más tardar en el plazo de treinta (30) días calendario a partir del día siguiente a aquel en que el cliente le haya comunicado su pedido.⁹
- En caso de que la entrega del pedido, adquirido por medios electrónicos, supere los treinta (30) días calendario o que no haya disponible el producto adquirido, el cliente podrá resolver o terminar, según el caso, el contrato unilateralmente y obtener la devolución de todas las sumas pagadas sin que haya lugar a retención o descuento alguno. La devolución deberá hacerse efectiva en un plazo máximo de treinta (30) días calendario¹⁰.

⁹ Literal h), Artículo 50, Ley 1480 de 2011.

¹⁰ Literal h), Artículo 50, Ley 1480 de 2011.

ANEXO 1. TERMINOS PARA HACER EFECTIVA LA GARANTIA LEGAL - MULTICAMPEROS

CONDICIONES DE GARANTÍA REPUESTOS

La garantía solo será por defectos de fabricación comprobables por personal técnico de **MULTICAMPEROS**, el desgaste prematuro de estas no será cubierto, pues esto depende del perfil de manejo del cliente y posibles desperfectos mecánicos en el vehículo donde se instaló la parte.

a. Sistema eléctrico en general (sistema eléctrico y periféricos)

- **Tiempo:** 1 día
- **Aplica:** En caso de defectos de fabricación comprobadas por personal de **MULTICAMPEROS**.
- **No aplica:** Vehículos con adaptaciones en el sistema de luces como por ejemplo cambios en los bombillos originales, uso de exploradoras no originales, vehículos usados en competencia, es decir cualquier cambio que pueda afectar el producto.

b. Piezas de desgaste: Rodamientos en general, cauchos, bujes de suspensión, cables y guayas, discos de clutch, bandas de freno y pastillas de freno, kit de arrastre, correa de transmisión, sistema de clutch, repuestos que hacen parte de los sistemas de transmisión, escape, combustión del vehículo, entre otros.

- **Tiempo:** 1 mes
- **Aplica:** En caso de defectos de fabricación comprobadas por personal **MULTICAMPEROS**.
- **No aplica:** Malas instalaciones, adaptaciones en otros vehículos para los cuales la parte no fue diseñada, vehículos de competencia, vehículos utilizados para arrastrar o cargar cargas sobre dimensionadas, vehículos con cambios o repotenciaciones que alteran la originalidad del mismo, deficiencias en lubricantes (como poco aceite de motor, aceite de suspensión no fabricado para este sistema, liquido de freno defectuoso o bajo nivel) y demás fluidos que garantizan el óptimo funcionamiento de las partes antes mencionadas. Mala operación del vehículo que ocasiona el daño en la parte. Así como aceite contaminado.

c. Repuestos mecánicos y/o partes internas y externas del motor: Anillos, pistones, casquetes, válvulas, bomba de aceite, bomba de agua, inyectores, turbos, culatas, empaque de motor, entre otros

- **Tiempo:** 1 mes
- **Aplica:** En caso de defectos de fabricación comprobadas por personal **MULTICAMPEROS**.
- **No Aplica:** Malas instalaciones, adaptaciones en vehículos para los cuales la parte no fue diseñada, cuando se hacen cambios de partes sin tener en cuenta las complementarias que garantizan el funcionamiento adecuado de todo en conjunto. Daños causados en la instalación del repuesto como por ejemplo rayones, desprendimiento de piezas, pérdida de piezas entre otros que alteren las condiciones en que fue vendido.

d. Sistema de suspensión delantera y trasera. Como tijeras, amortiguadores, cajas de dirección, rotulas, terminales, axiales, brazo compensador, espirales, muñecos, entre otros.

- **Tiempo:** 1 mes
- **Aplica:** En caso de defectos de fabricación comprobadas por personal **MULTICAMPEROS**
- **No Aplica:** Malas instalaciones, adaptaciones en vehículos para los cuales la parte no fue diseñada, cuando se hacen cambios de partes sin tener en cuenta las complementarias que garantizan el funcionamiento adecuado de todo en conjunto. Cuando las instalaciones se realicen con exceso o deficiencia de lubricantes (aceite de suspensión y liquido de freno). Cuando se presentan alteraciones en las dimensiones de chasis con ocasión por golpes o modificaciones, así como sobre cargas que afecten cualquiera de los sistemas mencionados.

La garantía no se cubre:

- Si el daño es causado por manejo incorrecto, choques, accidentes, hurto, incendio y demás factores exógenos a la estructura del repuesto.
- Si el daño es causado por utilizar el vehículo en situaciones para las cuales no fue diseñado.

Nuestra Política de Garantía está sujeta al cumplimiento de la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del consumidor), Decreto 735 del 2013 y demás normatividad que regula el tema, para más información consultar: <https://multicamperos.com/>