

POLÍTICA DE DEVOLUCIONES Y GARANTÍAS



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

Para el trámite de una devolución es necesario cumplir con los siguiente 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.
- 2** El cliente debe presentar la factura original de compra o el documento que acredite que el producto fue adquirido en los Almacenes Autofix.
- 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.
- 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**