

Garantías y Devoluciones

POLÍTICAS DE GARANTÍA LIMITADA

Motear S.A.S.

¿Qué cubre una garantía?

Defectos de fabricación: productos que presenten problemas en su funcionamiento (desempeño de las funciones para las cuales fueron fabricados) y defectos de calidad que sean detectados por el cliente mayorista, minorista o por el usuario final al momento de recibir el producto.

Definición defectos de calidad: productos que presenten problemas después de ser utilizados por el período que cubre la garantía (ver tabla inferior) después de su compra al detal y bajo sus condiciones normales de uso, tales como:

- Defectos de fabricación que no permitan el adecuado funcionamiento del artículo

Vigencia de la garantía:

La vigencia de la garantía iniciará a partir del día de entrega, factura y aceptación del producto. Para el usuario final y el distribuidor se dará garantía por los tiempos establecidos siempre y cuando las condiciones de almacenamiento y manipulación sean las adecuadas para su conservación.

De acuerdo con la marca del producto, el tiempo de la garantía es el siguiente:

Marca	Tipo de producto	Tiempo de garantía
SHARK	Cascos	6 meses
Arai	Cascos	1 año
ICON	Cascos	1 año
SHOEI	Cascos	1 año
HJC	Cascos	6 meses
GIVI	Maleteros	1 año
HRO	Cascos	4 meses

FOX	Jersey	3 meses
	Pantalones	3 meses
	Guantes	3 meses
	Manillares	3 meses
	Protectores de tanque	3 meses
	Gafas	3 meses
ADT	Chaqueta	1 año
	Pantalón	1 año
	Guantes	1 año
LS2	Cascos	1 año
T-COM	Intercomunicador	1 año (solo la parte del comando)
SHAFT	Cascos	6 meses
	Chaquetas	3 meses
	Pantalones	3 meses
ALPINESTARS	Cascos	6 meses
	Impermeables	3 meses
	Gafas	3 meses
	Rodilleras	3 meses
	Guantes	3 meses
	Tank Bag	3 meses
	Alforjas	3 meses

¿Qué no cubre una garantía?

1. Los daños causados por el mal uso, modificaciones, daño físico por mal almacenamiento y manipulación (rayones, golpes)
2. Manejo inadecuado del producto, sus componentes y partes debido al desconocimiento del uso adecuado de estos
3. La garantía no será válida si:

- Se utilizan accesorios o elementos inadecuados y no recomendados por el fabricante
 - Se le aplican líquidos (aceites, solventes, pinturas, ácidos, entre otros) que no han sido autorizados y avalados por el fabricante
 - Se le aplique fuego
4. Por el desgaste natural del producto, sus componentes y partes
 5. Por reclamos realizados después de pasar el tiempo establecido en la garantía

Aclaración: en algunos casos podrán darse excepciones de acuerdo con las circunstancias y del producto adquirido por el cliente. Condicionado a previo análisis y valoración por el área de calidad y servicio al cliente.

Procedimiento para realizar un reclamo por garantía:

1. Para hacer válida la garantía el cliente o usuario final deberá entregar el producto al punto de venta donde fue adquirido; también la factura original y el producto, así como todos los elementos que lo componen. En caso de no incluir los accesorios completos se aplicará un recargo por producto incompleto
2. Se debe anexar una carta o formato de devolución explicando cuál es el problema de este. No se procederá a su revisión si no se incluye dicho documento
3. Motear se hará cargo de verificar la mercancía sujeta a garantía, asegurándose que está bien empacada y embalada para su correcta conservación. Motear asume los costos del transporte de la mercancía tanto de recolección como de devolución si la garantía es aceptada
4. En caso tal que el producto no sea recibido de la forma adecuada, Motear no se hace responsable de la garantía
5. El tiempo de reposición de la garantía varía de acuerdo con la disponibilidad para el reemplazo o reparación del producto, el cual puede ser de 1 a 30 días hábiles (dependiendo de la disponibilidad de las piezas, partes y componentes, así como el modelo o referencia)
6. Motear verifica que sus productos se envíen completos y en buen estado físico. Es obligación del cliente revisar los productos tan pronto le son entregados. En caso de que su pedido y/o producto llegue con daño físico o con algún faltante, sólo se hará válido el cambio o reemplazo si se reporta de inmediato a Motear en el momento de recibir el producto y en un tiempo de hasta 12 horas después

Reemplazos:

1. En caso tal que el producto hubiese sido discontinuado por el fabricante o se encuentre agotado, se entregará en su reemplazo un producto similar que cumpla con las mismas características y funciones del producto sujeto a una reclamación por garantía. Dichos reemplazos continúan con los mismos términos de garantía del producto original
2. Si por algún motivo no es posible entregar un reemplazo del producto, se otorgará una nota de crédito por el valor facturado

Eventualidad o caso fortuito

Las garantías son otorgadas directamente por los fabricantes a través de sus canales de distribución (mayoristas o minoristas); o bien, en algunos casos, estos son proporcionados por centros de servicio establecidos y autorizados para este efecto por el fabricante. En un caso eventual que algún fabricante se retire del mercado sin establecer criterios futuros de garantías, nosotros no estaríamos en la capacidad de otorgarlas.

Las presentes políticas son sujetas a cambio y revisión sin previo aviso.

Version Publica