



Política de Garantía

Motorepuestos.com.co ofrecen a sus clientes productos de calidad y respaldo. Dependiente del tipo de producto se maneja garantía con el proveedor la cual cubre entre 1 y 3 meses. Adicional a lo anterior, **Motorepuestos.com.co** se responsabiliza de los cambios del producto por error en aplicación, publicación y/o fotografía.

Para tramitar las garantías, se debe de montar una solicitud a través de nuestro correo de atención **contacto@motorepuestos.com.co** indicando:

Asunto: Garantía #Número de pedido

Nombre Cliente:

Motivo de la reclamación:

Descripción detallada del problema: en este campo debe ser muy específico con la descripción de la novedad.

Fotos del producto: se debe adjuntar material fotográfico donde se vea la novedad presentada, para esto, pueden ser entre 2 a 4 fotografías, adicional una de ellas debe de ser comparando el repuesto nuevo vs el viejo para validar diferencia (Si es el caso).

Una vez radicado el correo, **motorepuestos.com.co** tendrá un plazo de hasta 15 días hábiles para responder al cliente sobre cómo proceder con la garantía.

Importante:

- **Condiciones devolución por aplicación:** Para ser aceptada la devolución por aplicación, el producto debe cumplir con las siguientes características.
 - No debe presentar señales de uso, desgaste o mala manipulación.
 - Debe de conta con todos sus empaques originales.
 - De tener varias piezas, este debe de estar completo.
 - Realizar la devolución dentro de los 5 días hábiles luego de haber recibido el pedido.



- **Procedimiento:** Se revisará la información suministrada por el cliente con las respectivas evidencias fotográficas en compañía del equipo de compras para validar con un producto real la posible novedad.

De no llegar a una conclusión con la información brindada por el cliente, **motorepuestos.com.co** puede solicitar ampliar los hechos y/o que el cliente realice la devolución del producto para hacer la validación con la pieza física.

Una vez la devolución sea ingresada al centro de distribución, esta será revisada por el personal. Por lo cual se cuentan con 15 días hábiles adicionales para dar respuesta al cliente sobre la solución.

- **Costo de envío:** **Motorepuestos.com.co** se hará responsable de los costos generados por la devolución de la mercancía a la bodega y el cliente será informado si el producto será recogido en su dirección o debe de llevarlo a una transportadora específica. Para esto, el pedido debe estar marcado con el siguiente rotulo:

Destinatario:
MOTOREPUESTOS.COM.CO S.A.S
NIT 900998242
Dirección: CALLE 98 SUR 48 225
BODEGA 114
Ciudad/Departamento: LA
ESTRELLA, ANTIOQUIA
Teléfono: 3153328156

Envía:
CC
Dirección:
Ciudad/Departamento:
Teléfono:

Nota: el rotulo puede ser hecho a mano.

- **Rechazo de la garantía:** La garantía será rechazada por las siguientes condiciones:
 - Se evidencia mala instalación del producto.
 - El producto fue expuesto a condiciones extremas de uso.
 - Mala manipulación de la pieza.
 - El equipo técnico considere que la novedad no es procedente.
 - Compra realizada para una aplicación que no está especificada.



- **Aceptación de la devolución:** La devolución será aceptada si cumple con las condiciones especificadas anteriormente en la política de garantía. Para este caso se procederá de la siguiente manera:
- **Cambio de producto:** se le hará el cambio mano a mano del producto al cliente por una unidad nueva del SKU comprado o uno similar que aplique para su vehículo.

De no contar con unidades disponibles se procederá con:

- **Saldo a favor:** se le otorgará al cliente un cupón por el valor de la compra, el cual podrá redimir en nuestra página web. Este cupón cuenta con las siguientes condiciones.
 - La compra debe ser igual o superior al valor del cupón
 - El cupón es personal y solo aplica para 1 redención.
 - No es acumulable con otras promociones.
 - Cupón no canjeable por dinero.
 - El cupón se debe de ingresar tal cual está escrito sin espacio en el carrito de compra
- **Devolución de dinero:** se realizará el reintegro al cliente del valor de la compra una vez nos indique a través de correo electrónico la siguiente información:
 - Número de cuenta bancaria
 - Nombre del Banco
 - Tipo de cuenta
 - Certificado de cuenta bancaria del titular

La devolución de dinero se verá reflejada entre 5 a 10 días hábiles según dependiendo de las fechas de pago estipuladas por la compañía y los tiempos estipulados entre bancos para realizar transacciones.

- **Cancelación del crédito:** Si el medio de pago del pedido corresponde a sistecredito o Addi, se validará la cancelación total o parcial del mismo, esto dependerá de que cada entidad permita realizar el proceso. De o poder realizar la cancelación, se hará devolución de dinero a la cuenta que el cliente nos índice, teniendo presente que el crédito seguirá activo y deberá ser pagado por el cliente.



Nota: el proceso de garantía aplica para las compras realizadas a través de la pagina web www.motorepuestos.com.co. Para las ventas realizadas a través de los Marketplace, el proceso debe realizarse a través de sus plataformas y son ellos como Sellers quienes deben de gestionar la devolución ante **motorepuestos.com.co** por lo cual no se asegura el cumplimiento de los tiempos anteriormente mencionados.

Cualquier duda o inquietud adicional frente al proceso, no dude en escribirnos o llamarnos a líneas de atención al cliente: **+57 (4) 444 20 25 Ext 200** en Medellín, o al **315 332 8156** en el resto del país. También nos pueden escribir **contacto@motorepuestos.com.co**