

PROTOCOLO DE RECLAMACIONES POR GARANTÍA

A. TURBOCARGADORES

Se realiza acorde a la ley 1480 de 2011 (Estatuto del consumidor). Se entiende que el comprador hará uso del repuesto adquirido a Turbo Partes Diesel SAS conforme al "Procedimiento para instalación de turbocargadores" que se le entrega al momento de la compra, el cual hace parte integral de la venta. Esto, conforme al Artículo 3 de la Ley 1480 del 2011.

La garantía otorgada por TURBO PARTES DIESEL S.A.S para turbocargadores es por un plazo contado en días calendario a partir de la fecha de emisión de la factura de venta bajo las condiciones que siguen:

- Turbos originales marca Holset (Cummins): 180 días.
- Turbos originales marcas Garrett, BorgWarner, Mitsubishi Turbo o IHI Clover Turbo: 120 días.
- Turbos en otras marcas: 90 días.

PROCEDIMIENTO DE RECLAMACIÓN:

1. Enviar el repuesto COMPLETO y sin desarmar para verificar las condiciones de la pieza en el laboratorio.
2. Se debe enviar obligatoriamente con una carta donde se exponga el motivo TÉCNICO de la causal de falla según criterio del cliente.

CONDICIONES DE LA RECLAMACIÓN:

Dando cumplimiento al artículo 12 de la Ley 1480 del 2011, se recibirá el bien en reclamación por garantía destacando que no se tiene certeza de su estado o condición hasta tanto no se haga la experticia técnica de la cual se emitirá una constancia al comprador. Además, se deja constancia que la recepción del turbocargador para revisión no constituye en momento alguno traspaso de pertenencia y el bien será, en todo momento, propiedad del comprador.

A continuación, las condiciones sobre las que se basa la reclamación:

1. La garantía será exigible siempre y cuando obedezca a defectos de fabricación o errores de ensamblaje, ya que de lo contrario se entiende que el repuesto se entrega en perfectas condiciones, según lo establece el Artículo 5 numeral 17 de la Ley 1480 del 2011.
2. La garantía solamente cubre el turbo o el cartridge, no partes externas al mismo.
3. La pieza debe conservar la plaqueta de identificación original. De lo contrario no procede la reclamación al resultar imposible identificar el repuesto.
4. No se aceptará la reclamación si se cumple cualquiera de las siguientes condiciones:
 - a. El turbo o cartridge ha sido desarmado sin previa autorización de Turbo Partes Diesel SAS.
 - b. El turbo o cartridge fue usado como adaptación a una aplicación que no corresponde originalmente.
 - c. El turbo o cartridge fue reparado o se le cambio alguna de sus piezas.
 - d. Alteración a la plaqueta de identificación.
5. No habrá derecho a reclamaciones cuando se presente falla por cualquiera de las siguientes razones:
 - a. Rotura debida a una causa externa del turbo o cartridge como perdida de tuercas o arandelas en el cambio del filtro, falta compresión del motor, exceso de combustión, mangueras obstruidas y/o rotas, empaques mal colocados, perdidas de aceite al motor, válvulas de motor en mal estado, partes de inyectores, anillos, pistones o válvulas desprendidas, uso de silicona en la instalación.
 - b. Entrada de cuerpos extraños por admisión o escape por mal estado de filtros, mangueras y motor en general.
 - c. Mal procedimiento de instalación del turbo o cartridge.
 - d. Los daños son producidos por golpes, almacenamiento o manipulación inadecuada.
6. El uso de aceite quemado, aceite que no corresponda al recomendado por el fabricante del motor, aceite contaminado o aceite que perdió su vida útil y no fue cambiado a tiempo.

RESOLUCIÓN DE LA RECLAMACIÓN:

1. Si el caso obedece a una garantía exitosa, se procederá a la reparación del turbo o cartridge y se devolverá al cliente apto para su instalación y sin costo adicional, en un plazo de 24 a 72 horas hábiles (lunes a viernes) después de la recepción.
2. Si reclamación no obedece a una garantía, se devolverán las piezas junto al informe explicativo en un plazo de 24 a 48 horas hábiles (lunes a viernes) después de la recepción.

EXONERACION DE RESPONSABILIDAD DE LA GARANTIA

Turbo Partes Diesel S.A.S conforme al Artículo 16 de la Ley 1480 de 2011, se exime de la responsabilidad de garantía cuando se presente una o varias de las causales establecidas en la norma.

B. SISTEMAS DE INYECCIÓN DIESEL Y PARTES DE MOTOR

Se realiza acorde a la ley 1480 de 2011 (Estatuto del consumidor). Se entiende que el comprador hará uso del repuesto adquirido a Turbo Partes Diesel SAS conforme al procedimiento indicado por el fabricante del equipo. Igualmente, se entrega al momento de la compra recomendaciones para la instalación, el cual hace parte integral de la venta. Esto, conforme al Artículo 3 de la Ley 1480 del 2011.

La garantía otorgada por TURBO PARTES DIESEL S.A.S para sistemas de inyección diesel es por un plazo contado en días calendario a partir de la fecha de emisión de la factura de venta bajo las condiciones que siguen:

- Productos de sistemas de inyección diesel marcas Bosch, Zexel, Delphi, VDO, Denso y Stanadyne: 60 días.
- Productos partes de motor en marcas BorgWarner, Kolbenschmidt, BF, TRW, Pierburg, Perkins y Mahle: 90 días.
- Productos de sistemas de inyección diesel y partes de motor en cualquier otra marca: 30 días.

PROCEDIMIENTO DE RECLAMACIÓN:

1. Enviar el repuesto COMPLETO y sin desarmar para verificar las condiciones de la pieza en el laboratorio.
2. El producto debe acompañarse obligatoriamente por una solicitud escrita indicando causal de devolución, kilometraje del motor en el que se instaló y copia de la tarjeta de propiedad del motor en que fue instalado.

CONDICIONES DE RECLAMACIÓN:

Dando cumplimiento al artículo 12 de la Ley 1480 del 2011, se recibirá el bien en reclamación por garantía destacando que no se tiene certeza de su estado o condición hasta tanto no se haga la experticia técnica de la cual se emitirá una constancia al comprador. Además, se deja constancia que la recepción del repuesto para revisión no constituye en momento alguno traspaso de pertenencia y el bien será, en todo momento, propiedad del comprador.

A continuación, las condiciones sobre las que se basa la reclamación:

1. La garantía se da siempre y cuando obedezca a defectos de fabricación o errores de ensamble en fábrica.
2. La garantía solamente cubre el repuesto vendido, no partes externas al mismo
3. No se aceptará la reclamación si se cumple cualquiera de las siguientes condiciones:
 - a. Inyector común marcado o grabado en relieve.
 - b. Repuesto usado como adaptación a una aplicación que no corresponde originalmente.
 - c. Repuesto reparado o al que se le cambió alguna de sus piezas.
4. No habrá derecho a reclamaciones cuando se presente falla por cualquiera de las siguientes razones:
 - a. Mal estado del combustible.
 - b. Los daños son producidos por golpes, almacenamiento o manipulación inadecuada.
 - c. Mal montaje o instalación.
 - d. Uso de siliconas o grasas para fijación de partes.
 - e. Problemas de lubricación en el motor.
 - f. Mantenimiento deficiente del motor.

RESOLUCIÓN DE LA RECLAMACIÓN

1. Si el caso obedece a una garantía, se procederá a la reparación de la pieza (o cambio si la reparación no es posible) y se devolverá al cliente apto para su instalación y sin costo adicional, en un plazo de 24 a 72 horas hábiles (lunes a viernes) después de la recepción.
2. En caso de la reclamación sea negada, se devolverán las piezas junto al informe explicativo en un plazo de 24 a 48 horas hábiles (lunes a viernes) después de la recepción.

EXONERACION DE RESPONSABILIDAD DE LA GARANTIA

Turbo Partes Diesel S.A.S conforme al Artículo 16 de la Ley 1480 de 2011, se exime de la responsabilidad de garantía cuando se presente una o varias de las causales establecidas en la norma.

C. PARTES ELECTRICAS Y FILTRACION

Los productos eléctricos, electrónicos, filtros y elementos filtrantes no tienen garantía.