POLÍTICA DE GARANTÍAS

Por medio del presente documento **TRANSPORTES PIEDECUESTA SA.,** da a conocer a sus accionistas, clientes, empleados, entes de control y público en general, los términos, plazos, condiciones y exclusiones que rigen las garantías de los productos y servicios comercializados por **TRANSPORTES PIEDECUESTA SA.**

Mediante la aceptación de la factura o la compra en la página web www.evotair.com, el cliente acepta los términos de garantía expuestos, los cuales son de conocimiento público y pueden ser consultados en nuestros puntos de venta y en nuestra página web www.transpiedecuesta.com**.**

La garantía del producto y/o servicio inicia a partir de la entrega del bien al consumidor, teniendo en cuenta los siguientes puntos:

1. PROCEDIMIENTO DE GARANTÍA PARA LLANTAS

Las llantas vendidas por Transportes Piedecuesta S.A., cuentan con una garantía según cada marca, ésta garantía solo aplica por defectos de fábrica.

Una vez se solicite la garantía, el producto entrará en un proceso de evaluación, el cual, podrá durar hasta 30 días hábiles en los cuales se determinará los factores que ocasionaron la falla de la llanta.

El proceso de garantía de llantas se divide en las siguientes etapas:

Etapa 1: Recepción de la inconformidad del cliente: toda inconformidad que presente un cliente se recepcionará por los siguientes canales: e mail, chat, o página web, o en el punto de venta, debiendo diligenciar el formato F-SC-01 de solicitud de garantías creado para tal efecto.

Etapa 2: Revisión de la efectividad de la garantía: La efectividad de la garantía está condicionada a que el daño sufrido por la llanta provenga exclusivamente de defectos en los materiales utilizados en su fabricación o mano de obra en la instalación, cuando a ello haya lugar, debiendo iniciarse dicho proceso mediante la presentación de la llanta por parte del cliente en el punto de venta, junto con la respectiva factura de compra, y mediante un análisis técnico se determinará la causa del problema.

Durante el término de la inspección no se hará préstamo de llantas al cliente.

Etapa 3: Análisis de la llanta: Una vez se tenga radicada la inconformidad por parte del cliente, el encargado del punto procederá a realizar el análisis de la llanta, con miras, a dar respuesta oportuna al cliente, dicho análisis comprende la verificación del estado actual de la llanta para descartar que la causa del reclamo no sea una de las exclusiones de garantía dada por el proveedor, y conocidas previamente por el cliente. De no ser posible determinar con certeza, si es procedente o no otorgar la garantía, se escalará la inconformidad al proveedor.

Etapa 4: Gestión ante el proveedor: El encargado del punto de venta, hará la gestión ante el proveedor, con el fin, de informar sobre la solicitud del cliente y el estado de la misma, enviando un correo al email autorizado para tal evento, en el que se adjunta la inconformidad inicial, las pruebas fotográficas y el análisis previo realizado ante dicha solicitud. De la misma forma, se informará al cliente el estado de su solicitud.

Etapa 5: Análisis del caso por parte del proveedor: Una vez corrido el traslado de la solicitud, el proveedor inicia el análisis del caso que incluye la inspección de todo el contorno de la llanta, realización de filtros para descartar daños ocasionados por el funcionamiento y toma de información fotográfica donde se soporta el dictamen. De acuerdo a esta valoración y la respuesta que se obtenga, la misma se remite al email del cliente, explicando el motivo del daño, el cual, en caso de ser atribuible a la fabricación de llanta, la hace procedente y de inmediato se le indica al cliente la compensación respectiva, que es calculada con base en el precio en que fue vendido el producto objeto del reclamo. El porcentaje de la compensación es calculado con base en la profundidad de la banda de rodamiento remanente al momento del reclamo en comparación a la profundidad original, y a la profundidad mínima de la banda de rodamiento.

Etapa 6: Respuesta al cliente: De proceder compensación se comunicará al cliente que la garantía aplica y que por tanto se realizará el ajuste correspondiente. De lo contrario, se le comunicará al cliente que no procede la garantía indicando las razones de la negativa. En el evento en el que proveedor requiera el envió de la llanta a sus instalaciones para la revisión, y el análisis técnico concluye que la garantía no procede, el cliente deberá asumir el total de los gastos de envío ocasionados por dicha solicitud, los cuales serán indicados previamente al cliente y pagados por este.

En caso que no proceda la garantía y la llanta se encuentre en las instalaciones de la empresa, se procederá a la entrega inmediata al cliente. En caso que la llanta se hubiese enviado donde el proveedor, se le informará al cliente que finalizados los 15 días hábiles puede reclamarla, en el mismo punto donde fue recibida en principio.

Por disposiciones legales, de medio ambiente, la llanta será guardada en nuestras instalaciones por un **máximo de 30 días calendario;** después de ese lapso si la llanta no ha sido reclamada por el cliente, esta será desechada para disposición final, y no se hará reconocimiento alguno al cliente por este concepto.

EXCLUSIONES

No procederá la garantía en los siguientes eventos:
- Daños ocasionados por condiciones diferentes a materiales y / o mano de obra.
- Llantas con más de 5 años contados a partir de la fecha de fabricación.
- Profundidad del diseño de la llanta inferior a 2/32 de pulgada al momento de presentarse el reclamo.
- No presentar la llanta para solicitar la garantía.
- Llantas con reparaciones que no permitan establecer la causa original de la falla.
- Llantas utilizadas para carreras o competencias de cualquier tipo.
- Perdida o daño del producto por incendio, robo, choque, siniestro.
- Daños causados por condiciones mecánicas del vehículo o uso inadecuado del producto.

2. PROCEDIMIENTO PARA GARANTÍAS DE CASCOS

Los cascos vendidos por Transportes Piedecuesta S.A cuentan con una garantía según cada marca, esta garantía solo aplica para defectos de fábrica.
Una vez se solicite la garantía estos entraran a un proceso de evaluación el cual podrá durar de 30 días hábiles donde se determinaran los factores que ocasionaron la falla de la llanta.

El proceso de garantía de cascos se divide en las siguientes etapas:

Etapa 1: Recepción de la inconformidad del cliente: toda inconformidad que presente un cliente se recepcionará por los siguientes canales: Email, chat, página web debiendo llenar el formato de garantías creado para tal efecto.

Etapa 2: Revisión de la efectividad de la garantía: Una vez se tenga radicada la inconformidad por parte del cliente, El jefe de bodega procederá a realizar el análisis de la misma, con miras, a dar respuesta oportuna al cliente, dicho análisis comprende la verificación del estado actual del casco para descartar que la causa del reclamo no sea una de las exclusiones de garantía dada por el proveedor y conocidas previamente por el cliente. De no ser posible determinar con certeza si es procedente o no la garantía, se escalará la inconformidad al proveedor.

Etapa 3: Gestión ante el proveedor: El jefe de bodega hará la gestión ante el proveedor con el fin de informar sobre la solicitud del cliente y el estado de la misma enviando email al correo autorizado para tal evento, en el que se adjunta la inconformidad inicial, las pruebas fotográficas y el análisis previo realizado ante dicha solicitud. De la misma forma, se informará al cliente el estado de su solicitud.

Etapa 4: Análisis del caso por parte del proveedor. Una vez corrido el traslado de la solicitud, el proveedor inicia el análisis del caso. Durante el análisis del caso los procedimientos detallados incluyen la inspección del casco teniendo en cuenta si la garantía se debe a daños por funcionamiento o estéticos. Posteriormente es remitida la respuesta al encargado de garantías por parte del proveedor explicando el motivo del daño y si es atribuido a fabricación del casco y /o cualquier otra condición como textiles y accesorios del mismo, y se indica la compensación. En el evento en el que proveedor requiera él envió del casco a sus instalaciones para la revisión, y el análisis técnico concluye que la garantía no procede, el cliente deberá asumir el total de los gastos de envío ocasionados por dicha solicitud, los cuales serán indicados previamente al cliente y pagados por este.

Etapa 5: Respuesta al cliente Una vez concluido el análisis por el proveedor, se le informará al cliente por parte del asesor comercial la procedencia o no de la garantía, por el mismo medio en el que fue elevada la inconformidad. De ser procedente la garantía se entregará el nuevo producto, junto con la devolución de los gastos de traslados si hubo lugar. En caso que no haya el producto, se devolverá al cliente el valor pagado por el cliente junto con la devolución de los gastos de traslados si hubo lugar.
Cambios por garantías

Los cascos vendidos en los puntos de venta autorizados por Transportes Piedecuesta S.A y/o distribuidos en www.evotair.com cuentan con una garantía discriminadas en el siguiente cuadro:

Marca de casco	Tiempo de garantía
LS2	6 meses
HRO	4 meses
ICH	3 meses
Rocket Force	1 mes
SHAFT PRO	6 meses
Shox	1 mes

Marca de casco	Tiempo de garantía
Spark	1 mes
X-ONE	1 mes

EXCLUSIONES

No procederá la garantía en los siguientes eventos:

- Cortes producidos por elementos puntiagudos, corto punzantes o por enredamiento con elementos externos.
- Mal uso del producto usando fuerza excesiva en mecanismos y sistema de retención.
- Cambio de color o desgaste por productos químicos.
- Modificaciones al diseño original o intervención de terceros (pintura, adhesivos, etc.).
- Perdida de piezas extraíbles.
- Limpieza con productos a base de alcohol.
- Golpes o caídas del producto.
- Desgaste normal y roturas de componentes internos y externos.
- Rayones en el visor por impactos accidentales o por un procedimiento de limpieza incorrecto.
- Daños producidos por un accidente.
- Cambio de color o daños causados por exposición a rayos solares o temperaturas extremas.
- Cambio en colores fluorescentes como consecuencia a la exposición del solo directa y constante. Estos colores son propensos a una degradación UV más rápida debido a su naturaleza.
- Falta de mantenimiento o cuidado.
- Envejecimiento / daños / grietas de las telas interiores / forro debido al uso.
- Preocupaciones subjetivas relacionadas con el uso del casco como la comodidad, el tamaño, el ruido del viento, el silbido, el ruido de relleno, la aerodinámica, el ajuste, etc. no se considerarán como defectos en garantía.

3. PROCEDIMIENTO PARA GARANTÍA DE BATERÍAS

Las baterías vendidas por Transportes Piedecuesta S.A., cuentan con una garantía según cada marca, esta garantía solo aplica para defectos de fábrica.

Una vez se solicite la garantía estas entraran a un proceso de evaluación el cual podrá durar de 30 días hábiles donde se determinaran los factores que ocasionaron la falla de la batería.

El proceso de garantía de baterías se divide en las siguientes etapas:

Etapa 1: Recepción de la inconformidad del cliente: toda inconformidad que presente un cliente se recepcionará por los siguientes canales: email, chat, página web debiendo llenar el formato de garantías creado para tal efecto.

Etapa 2: Revisión de la efectividad de la garantía: Una vez se tenga radicada la inconformidad por parte del cliente, El jefe de bodega procederá a realizar el análisis de la misma, con miras a dar respuesta oportuna al cliente. Dicho análisis comprende la verificación del estado actual de la batería para descartar

que la causa del reclamo no sea una de las exclusiones de garantía dada por el proveedor y conocidas previamente por el cliente. De no ser posible determinar con certeza si es procedente o no la garantía, se escalará la inconformidad al proveedor.

Etapa 3: Gestión ante el proveedor: El jefe de bodega hará la gestión ante el proveedor con el fin de informar sobre la solicitud del cliente y el estado de la misma enviando email al correo autorizado para tal evento, en el que se adjunta la inconformidad inicial, las pruebas fotográficas y el análisis previo realizado ante dicha solicitud. De la misma forma, se informará al cliente el estado de su solicitud.

Etapa 4: Análisis del caso por parte del proveedor. Una vez corrido el traslado de la solicitud, el proveedor inicia el análisis del caso. Durante el análisis del caso los procedimientos detallados incluyen la inspección de la batería teniendo en cuenta si la garantía se debe a daños por funcionamiento o mala utilización. Posteriormente es remitida la respuesta al email al encargado de garantías por parte del proveedor explicando el motivo del daño y si es atribuido a fabricación de la batería y /o cualquier otra condición, y se indica la compensación. En el evento en el que proveedor requiera el envió de la batería a sus instalaciones para la revisión, y el análisis técnico concluye que la garantía no procede, el cliente deberá asumir el total de los gastos de envío ocasionados por dicha solicitud, los cuales serán indicados previamente al cliente y pagados por este.

Etapa 5: Respuesta al cliente Una vez concluido el análisis por el proveedor, se le informará al cliente por parte del asesor comercial la procedencia o no de la garantía, por el mismo medio en el que fue elevada la inconformidad. De ser procedente la garantía se entregará el nuevo producto, junto con la devolución de los gastos de traslados si hubo lugar. En caso de que no haya el producto, se devolverá al cliente el valor pagado por el cliente junto con la devolución de los gastos de traslados si hubo lugar.

Exclusiones

Queda sin Validez la garantía de la batería al detectarse:

Cuando la batería ha sido usada para un fin diferente al que fue construida. En este caso, la garantía solo aplica cuando ha sido usada en vehículos automotores.	Adición de ácido acidulado, ácido o sustancias contaminadas que alteren el equilibrio químico de la batería.	Batería sobrecargada (quemada) por imperfecciones o daños en el sistema eléctrico del vehículo.

Maltrato físico, tapa superior desajustada y etiquetas removidas en la parte superior y lateral de la batería.	Adulteración del serial de fabricación o en el caso en que el serial no coincida con el de los manuales de uso de garantía que vienen con la batería.	Batería seca o con un nivel de electrolito muy bajo. Daños producidos por vibraciones debido a un mal aseguramiento al chasis del vehículo.

Periodos de Garantía

Marca	Vehículo Particular	Vehículo de Servicio Publico
	12 MESES	6 MESES
	12 MESES	6 MESES
	12 MESES	6 MESES
	12 MESES	6 MESES
	12 MESES	6 MESES
	15 MESES	6 MESES

Marca	Vehículo Particular	Vehículo de Servicio Publico
	15 MESES	6 MESES
	15 MESES	6 MESES
	12 MESES	6 MESES
	12 MESES	6 MESES

4. GARANTÍA DE SERVICIOS

1. Trabajos de reparación en motor, caja o transmisión: seis (6) meses o 10,000 km, lo que ocurra primero.
2. Trabajos de reparación de sistemas eléctricos, frenos, dirección, suspensión y afinado de motor: tres (3) meses o 5,000 km, igualmente repuestos como: alternadores, arranques y/o los elementos que los conforman.
3. Trabajos de conservación: alineación, balanceo, despinche, etc., por su naturaleza y factores exógenos no aplica garantía.
4. La garantía de cualquier producto estará sujeta a un diagnóstico técnico.
5. Repuestos: Se garantizan por defectos de material o fabricación 3 meses o 20.000 km, lo que ocurra primero. Se exceptúan de esta garantía los repuestos de consumo o reemplazados durante el mantenimiento normal como: bombillos, fusibles, cables alta, bujías, correa, disco y prensa embrague, discos y pastillas y bandas y campanas freno, rodamientos, retenedores, fluidos, grasas, aditivos, plumillas, guayas, hojas de ballesta, aceites, etc. Esta garantía no ampara la mano de obra por reajuste y mantenimiento del sistema involucrado con el repuesto cambiado.
6. Piezas reconstruidas o reparadas se garantizan por 1 mes o 1.500 Km., lo que ocurra primero.
7. La reclamación de la garantía únicamente será atendida en las instalaciones de Transportes Piedecuesta S.A.

8. Los términos de garantía, bajo ninguna circunstancia amparan daños a terceros: lesiones o muerte causadas a los ocupantes del vehículo o a terceros, gastos de remolque, transporte, hotel, comunicaciones, lucro cesante y/o daño emergente.
9. Si se evidencia alguna intervención hecha al vehículo posterior a cualquier servicio y por personal diferente al de Transportes Piedecuesta S.A, la garantía se pierde.
10. Si la falla es debida al mal uso, mal manejo o condiciones externas a Transportes Piedecuesta S.A., la garantía se pierde.

5. EXONERACIÓN DE RESPONSABILIDAD DE LA GARANTÍA. El productor o proveedor se exonerará de la responsabilidad que se deriva de la garantía, cuando demuestre que el defecto proviene de:

1. Fuerza mayor o caso fortuito;

2. El hecho de un tercero;

3. El uso indebido del bien por parte del consumidor, y

4. Que el consumidor no atendió las instrucciones de instalación, uso o mantenimiento indicadas en el manual del producto y en la garantía. El contenido del manual de instrucciones deberá estar acorde con la complejidad del producto. Esta causal no podrá ser alegada si no se ha suministrado manual de instrucciones de instalación, uso o mantenimiento en idioma castellano.

5. Las partes eléctricas no tienen garantía.