



POLITICA DE GARANTIA

Cloyes Dynagear Mexicana S. de R.L. De C.V. garantiza al comprador inmediato que bajo condiciones de operaciones normales del vehículo sus productos se encuentran libres de defectos de fabricación.

Cloyes hará, a su elección, el reemplazo o reembolso de cualquier producto en el cual se haya probado que éste tenga un defecto ajeno al instalador o a la instalación del producto, siempre que se siga el siguiente proceso:

1. Informar vía electrónica que se tiene un paquete con producto para evaluación a los siguientes correos, debe incluir el formato que corresponda al reporte.

GARANTIAS LABOR CLAIM

Ing. Salvador Galindo salvador.galindo@cloyesmx.com

Cecilia Lopez alma.lopez@cloyesmx.com

GARANTIAS CALIDAD / FALTANTES

Cecilia Lopez alma.lopez@cloyesmx.com

Juan Gonzalez juan.gonzalez@cloyesmx.com

2. Una vez recibido el reporte se verifica la información, y de ser necesario se autoriza el embarque bajo las condiciones de embarque que Cloyes especifique.
Cada cliente tiene derecho a 2 envíos de material por garantía al mes con el costo del flete pagado por Cloyes.
3. Las piezas deben enviarse en su empaque original, en caso de tratarse de un Kit este deberá incluir todos sus componentes, de lo contrario no se hará válida la garantía.
4. Si el motivo de la solicitud de garantía es por probable daño o descompostura de un motor, se deben conservar toda evidencia del daño, de ser posible tomar fotografías y/o videos del desperfecto, así como conservar todas las notas y /o facturas que amporen los gastos del reclamo.
5. La empresa realizara las acciones pertinentes para validar la garantía, posteriormente el departamento de devoluciones se comunicará con usted para dar respuesta en los tiempos a continuación citados:

TIEMPO RESPUESTA LABOR CLAIM: 30 – 45 días hábiles después de recibido el producto en almacén.

TIEMPO RESPUESTA GARANTIAS CALIDAD / FALTANTES: 7 – 15 días hábiles después de recibido el material en almacén.



Tiempos de cobertura

Todos los reclamos cuentan con un tiempo de cobertura que a continuación se redacta:

- Garantías de calidad o Labor Claim: máxima cobertura 30 días después de instalado el producto.
- Garantía de calidad material recibido en mal estado sin venta al público: máxima cobertura 1 año después de emitida la venta por parte de Cloyes al comprador inmediato.
- Garantía de calidad material recibido en mal estado después de venta al público: máximo 3 días después de su venta en mostrador del comprador inmediato.
- Garantía por faltante de piezas sin venta al público: máxima cobertura 1 año después de emitida la venta por parte de Cloyes al comprador inmediato.
- Garantía por faltante de piezas después de venta al público: máximo 3 días después de su venta en mostrador del comprador inmediato.
- Reclamo por faltante en material recibido vs material facturado: máxima cobertura 3 días después de la recepción del material en el almacén del comprador inmediato.

Invalidez de Garantía

Los motivos de invalidez de garantía se redactan a continuación:

- Por productos que han sido de alguna forma alterados, modificados o inapropiadamente instalados.
- Por errores de aplicación tales como instalar componentes en motores diferentes y/o fuera del rango de año especificados por nuestros catálogos.
- Cuando el almacenaje no fue el adecuado.
- Cuando el kit no se instale con todos sus componentes.
- Por productos que no sean de la marca que Cloyes Dynagear Mexicana produce o distribuye.
- Devoluciones que estén fuera de los tiempos de cobertura.

****Nota: Es importante que los propietarios de los vehículos y los prestadores del servicio sean responsables de las actividades consecuentes al cambio del kit, mantenimiento, limpieza de las áreas en los que se trabaja, etc.*

Recordar que para el buen funcionamiento de cualquier vehículo es necesario el mantenimiento preventivo.