

### Cobertura de Garantía de Productos de Vehículos Ligeros

Esta garantía aplica a todos los productos automotrices que vende directamente MAHLE Aftermarket de México a sus Distribuidores a nivel nacional.

Todos los productos nuevos del grupo MAHLE vendidos y comercializados por MAHLE Aftermarket de México y sus afiliados están garantizados de estar libres de defectos en los materiales originales y mano de obra por un periodo de un (1) año desde la fecha de compra.

#### **Limitaciones de Garantía**

MAHLE Aftermarket de México, Reemplazará cualquier parte que se encuentre defectuosa al plazo de un año desde la fecha de compra. MAHLE Aftermarket de México no será responsable de los gastos de reparación, piezas o mano de obra adicionales. Todos los pagos realizados por las garantías aceptadas en virtud de ésta política deberán ser en forma de un crédito de mercancía. Al propietario no se le permitirá solicitar cualquier otra forma de pago.

MAHLE Aftermarket de México no es responsable de los fallos que resultan del propietario u operador o el abuso o negligencia de terceros, incluyendo pero no limitado a: el funcionamiento del motor sin lubricante o refrigerante adecuado, sobre carga, exceso de velocidad, la falta de mantenimiento adecuado y almacenamiento de los sistemas de: refrigeración, lubricación admisión de aire, arranque, calentamiento, además del funcionamiento continuo de un motor después de la primera señal del mal funcionamiento.

MAHLE Aftermarket de México, no es responsable de: los fallos provocados por una instalación incorrecta o procedimientos de reparación, alteración o la mala aplicación de las partes, uso en el motor modificado para competir, o niveles de rendimiento más allá de los fabricantes de motores especificaciones originales.

Las garantías establecidas en el presente documento son las únicas garantías hechas por MAHLE Aftermarket de México. Ningún agente o representante de ventas de MAHLE Aftermarket de México tendrá la autoridad para modificar los términos expresados en el presente documento.

#### **Responsabilidades del Propietario**

El propietario es responsable de la operación y mantenimiento del motor de acuerdo con los manuales publicados de operación y mantenimiento de los fabricantes. Será obligación del propietario proporcionar a MAHLE Aftermarket de México, la prueba satisfactoria del cumplimiento de los manuales de operación y mantenimiento del fabricante de motor. EL PROPIETARIO DEBE SEGUIR EL PROCEDIMIENTO DE RECLAMACIÓN PRESCRITA INICIADA NOTIFICANDO A MAHLE AFTERMARKET DE MÉXICO RESPONSABLE DE LA VENTA DE LAS PARTES DENTRO DE LOS 30 DÍAS DE CUALQUIER FALLO SOSPRECHOSO QUE SEA CUBIERTO POR LA GARANTÍA; de lo contrario cualquier reclamación que el propietario pueda tener se considerará cancelada.

El propietario es responsable de la entrega del motor a la ubicación de reparación. Todos los cargos de almacenamiento y de remolque serán responsabilidad del propietario. El propietario es responsable por el costo de todas las reparaciones que no son reembolsables bajo esta garantía.

## **Procedimiento de Reclamación de Garantía**

El siguiente procedimiento se debe seguir estrictamente de acuerdo a los detalles para obtener una evaluación rápida, completa y precisa de una reclamación de garantía. Falta de apego al procedimiento especificado, dará lugar a retrasos y puede resultar en la negación de la reclamación.

Partes únicas que tienen en realidad el montaje de un motor serán consideradas para la evaluación de la garantía. Cualquier pieza que presuntamente esté defectuosa debido a la manipulación de los daños, errores de empaque, piezas equivocadas, etc., deben ser devueltas por separado para el crédito y no deben ser presentadas como material de garantía.

- A) TODAS LAS RECLAMACIONES DE GARANTÍA DEBEN SER PROCESADAS A TRAVÉS DE LA VENTA DE MAHLE AFTERMARKET DE MÉXICO AL DISTRIBUIDOR AUTORIZADO DENTRO DE LOS 30 DÍAS DE LA FECHA DE FALLO. ES RESPONSABILIDAD DEL DISTRIBUIDOR AUTORIZADO VER QUE TODAS LAS PARTES Y EL PAPELEO SE SOMETAN.

En muchos casos la reclamación no puede ser detectable solamente mediante examen de las piezas defectuosas. Por esta razón las piezas relacionadas, por ejemplo: cojinetes restantes del juego, bujes de árbol de levas, etc; deberán presentarse a las partes fallidas. Donde más de una parte se utiliza en un motor, las piezas devueltas deben estar marcadas con la identidad de las posiciones en las que se instalaron durante el funcionamiento.

Si hay dudas sobre qué componentes son necesarios para el análisis, póngase en contacto con MAHLE Aftermarket de México (su representante de ventas o Departamento de servicio Técnico).

- B) LAS PARTES DEBEN IR ACOMPAÑADAS CON LA SIGUIENTE INFORMACIÓN:
1. Copias claras y legibles de todas las órdenes de trabajo y recibos de piezas para la construcción original de motor que señalen cuando se instalaron primero las partes de MAHLE Aftermarket de México.
  2. Una carta/solicitud debidamente redactada cumpliendo con el análisis de productos usados. Dar tantos detalles como sea posible a cerca de las circunstancias de la falla, incluyendo una descripción de los síntomas de funcionamiento del motor antes del fallo. ADJUNTAR PÁGINAS ADICIONALES SI ES NECESARIO CON LETRA LEGIBLE.
  3. Envíe la copia original de la carta/solicitud de análisis de productos usados a las instalaciones de MAHLE Aftermarket de México. También incluya una copia con el envío de piezas.

- C) Piezas en devolución para el análisis de garantía deben ser cuidadosamente empacadas y protegidas de daños durante el transporte. Piezas dañadas en el manejo debido a un empaque inapropiado serán negadas consideración de la garantía.
- D) Envío de material de garantía pre pagado a las instalaciones de MAHLE Aftermarket de México (solo si es necesario, requerido y aceptado por su representante de ventas o Departamento de Servicio Técnico).
- E) Único envío de material de garantía y sólo una garantía de retorno en un envío (previo autorizado, inciso anterior).
- F) LAS RECLAMACIONES DE GARANTÍA QUE RESULTAN SER INCOMPLETAS O MAL ENVIADAS DESPUÉS DE SER REVISADAS POR MAHLE AFTERMARKET DE MÉXICO SERÁN RESERVADAS Y NO SE TOMARÁ NINGUNA ACCIÓN HASTA QUE LAS PIEZAS ADICIONALES Y/O DOCUMENTOS NECESARIOS SEAN RECIBIDOS. MAHLE Aftermarket de México informará al distribuidor responsable de la reclamación mediante escrito de las partes o la información adicional necesaria para procesar el reclamo. Si no se recibe respuesta dentro de los 30 días, se le enviará una carta de seguimiento. Si no se recibe respuesta dentro de los 15 días después de la carta seguimiento, la reclamación será dada de baja y las mercancías de retorno descartadas.
- G) Seguimiento y evaluación de las partes y la información presentada, MAHLE Aftermarket de México tomará la determinación final de la causa de la falla. MAHLE Aftermarket de México presentará un informe de sus conclusiones al distribuidor para todas las reclamaciones determinadas que no sean cubiertas por la garantía. Evaluación y resolución de las reclamaciones de garantía se basarán en las partes y la información presentada. MAHLE Aftermarket de México no se hace responsable de las inexactitudes que resulten de la falta de piezas o de información. Dependiendo de la naturaleza de la falla, puede ser necesario someter las piezas devueltas a químicos y/o a pruebas metalúrgicas. Aunque estas pruebas retrasaran la ejecución del o los análisis que se llevarán a cabo cuando sea necesario para proporcionar una determinación precisa de la causa del fallo.  

MAHLE Aftermarket de México, asume el derecho para diseccionar partes según sea necesario para llevar a cabo un análisis exhaustivo, ya que es necesario para eliminar partes de los elementos para llevar a cabo estas pruebas, de emitir un crédito que cubra una reclamación cubierta por la garantía, este crédito se emitirá al distribuidor MAHLE Aftermarket de México autorizado, por quien se procesó la reclamación ya que ES RESPONSABILIDAD DEL DISTRIBUIDOR AUTORIZADO DE MAHLE AFTERMARKET DE MÉXICO PARA ALCANZAR UNA RESOLUCIÓN FINAL DE LA RECLAMACIÓN CON EL CLIENTE INDIVIDUAL IMPLICADO.
- H) MAHLE Aftermarket de México retendrá las piezas devueltas por un periodo de 30 días después de la finalización de la evaluación. Al final de 30 días, las partes se descartarán a menos que se solicite lo contrario. Partes involucradas en reclamos decididos a ser cubierta por la garantía pasarán a ser propiedad de MAHLE Aftermarket de México, tras la aceptación de la liquidación de siniestros. Partes involucradas en las reclamaciones que se consideren no cubierta por la garantía se pueden devolver al cliente a su costa a petición si se hace dentro del periodo de 30 días después de la emisión de un informe.

## General

MAHLE Aftermarket de México hará todos los esfuerzos posibles para dar a cada uno y cada símbolo del reclamo de garantía, justa y equitativa consideración. El tiempo de respuesta variará dependiendo de la complejidad del análisis requerido y la integridad de la información presentada, así como del cuidado y esfuerzo invertido en la preparación de las piezas (envío/ entrega) y la información para la presentación de una reclamación de garantía que servirán para mejorar el tiempo de respuesta. Reclamaciones presentadas de una manera descuidada e incompleta dará lugar a retrasos y la insatisfacción del cliente.

En caso de alguna duda al respecto, a los detalles relativos a la presentación de material de garantía, póngase en contacto con su representante de MAHLE Aftermarket de México o al departamento de Servicio Técnico.

## Lista de Control para la Reclamación de Garantía Presentada

1. Realizar la carta/solicitud del análisis de productos usados
2. Adjuntar copias de todas las órdenes de trabajo originales y facturas.
3. Incluir todas las partes no fallidas.
4. Identificar todas las partes en posición instaladas.
5. Empacar cuidadosamente para evitar daños.
6. Adjuntar copia de la carta/solicitud para el análisis de productos usados con partes entregadas.
7. Enviar la carta/solicitud original del análisis de productos usados con todas las órdenes de trabajo, facturas y presupuestos adjuntos a MAHLE Aftermarket de México al departamento de Servicio Técnico en la dirección se muestra a continuación para la marca del producto que se devuelve (solo si es necesario, según mención inciso D del procedimiento de reclamación de Garantía).

MAHLE Aftermarket S. de R.L. de C.V.  
KM 53.750 Carretera México – Toluca  
Zona Industrial Doña Rosa, Letra E 1A, CP 52000 Lerma esta de México, México  
Teléfono: +52 722 262 4530-3874, Fax: +52 722 262 4550

Asistencia Técnica sin costo: 01800 38 MAHLE(62453).