



POLÍTICA DE GARANTÍA SAMPÁ MÉXICO

POLÍTICA DE GARANTÍA

SAMPA MÉXICO

TIEMPO Y VIGENCIA GARANTIZADOS

(GESTIÓN DEL PERÍODO DE GARANTÍA Y ALCANCE)

A.1. SAMPA MÉXICO proporciona la Garantía limitada de Partes, Componentes y Equipos que tengan problemas de Material, Calidad o Ensamble bajo condiciones normales de almacenamiento, uso y mantenimiento de acuerdo con las especificaciones de estas y para las cuales fueron diseñadas, excepto cualquier artículo mencionado específicamente en la sección "Lo que no está cubierto".

A.2. SAMPA MÉXICO proporciona una **Garantía con validez de 24 meses** a partir de la fecha de venta (fecha de factura CFDI emitida por SAMPA MÉXICO), de conformidad con los Términos de Garantía definidos por este documento. Este período considera en conjunto el tiempo de almacenado y el montaje/uso del producto como la garantía real del producto.

A.3. SAMPA MÉXICO tiene derecho a cambiar las especificaciones visuales y técnicas de los productos declarados por los medios, documentos, publicaciones, etc. Las características del producto y las estructuras visuales declaradas pueden variar con el tiempo según el desarrollo del producto y la gestión del inventario. En caso de cambios en estas circunstancias, SAMPA MÉXICO no se hace responsable, estos cambios y la gestión están básicamente reservados para todos los derechos. Se inicia la facturación de los productos suministrados por SAMPA MÉXICO de acuerdo con los aspectos antes mencionados y la gestión de garantía cubriendo un período total de 24 meses (Total 24 Meses, Gestión de Logística e Inventario y Desempeño Real del Producto) a partir de la fecha de la factura.

A.4. Los grupos de productos gestionados por SAMPA MÉXICO fuera de los períodos de garantía general se especifican en los artículos A.2.Appx.1, A.2.Appx.2 y A.2.Appx.3 haciendo referencia a las condiciones de garantía.

A.5. Toda la gestión y tiempo de procesos como el análisis, la evaluación y el reemplazo de piezas se evalúan dentro del Período de Garantía y serán supervisadas por el área de Calidad.

A.6. Gestión de asuntos fuera del alcance de los Términos de Garantía documentados en este documento; Salvo que se disponga lo contrario en los Términos y condiciones, SAMPA MÉXICO y su área de Calidad serán los encargados de tomar decisiones.

A.7. SAMPA MÉXICO. En caso de cualquier compromiso que constituya un acuerdo oral y/o escrito entre el Revendedor/Cliente "Comprador" Si la situación de compra del producto/servicio se produce como salida; La fecha de emisión de la factura y lo dispuesto en Los Términos de Garantía se activan automáticamente, y el "Comprador" declara que ha leído y aceptado este documento.

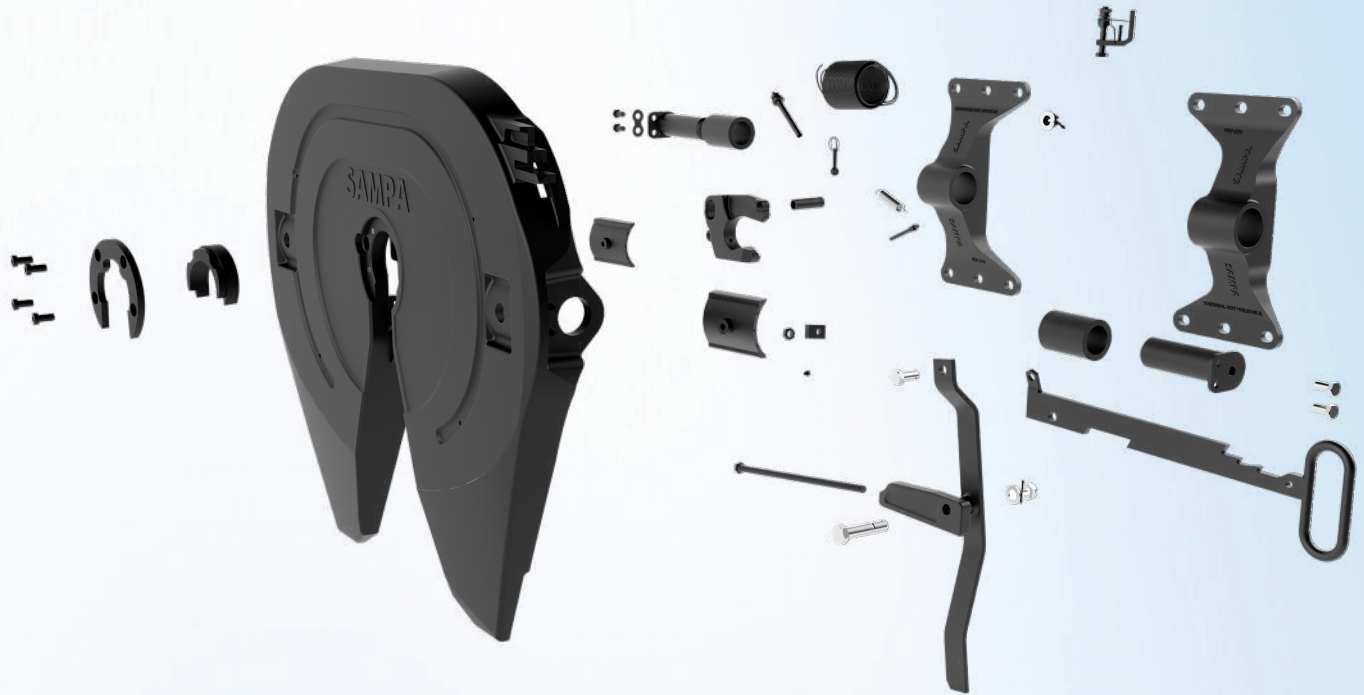
A.8. SAMPA MÉXICO, tiene el derecho de modificar las especificaciones visuales y técnicas de los productos declarados en los medios de comunicación, documentos, publicaciones, etc., y le pertenece a sí mismo y a las áreas dentro de la organización. Las características del producto declaradas y las estructuras visuales pueden variar con el tiempo según el desarrollo del producto y la gestión de inventario. En caso de cambios en estas circunstancias, SAMPA MÉXICO no se hace responsable, estos cambios y gestión están básicamente reservados para todos los derechos.

A.2.APPX.1: GARANTÍA EN BOLSAS DE AIRE (NEUMÁTICAS):



Descripción del Producto	Período de Garantía	Condiciones y exclusiones de la garantía
Bolsas de aire	2 años (24 meses) Limitado	Todos los defectos que puedan ocurrir debido a la corrosión, el medio ambiente, las condiciones de la carretera y la sobrecarga quedarán excluidas de la garantía.

A.2.APX.2: GARANTÍA EN QUINTA RUEDA



Descripción del Producto	Componentes	Período de Garantía	Condiciones y exclusiones de la garantía
Quinta Rueda	Cuerpo de fundición principal	3 años (36 meses)	<p>Se debe realizar una visita de servicio una vez al año, para comprobar el sistema de quinta rueda.</p> <p>En caso de daño dentro de los 3 años, Los documentos del servicio deben ser proporcionados por el comprador.</p> <p>Los kits de reparación "Sampa Original" deben ser utilizados en caso de necesidad o mantenimiento periódico.</p> <p>Todos los defectos que puedan ocurrir debido a la corrosión, el medio ambiente, las condiciones de la carretera y la sobrecarga quedará excluida de la garantía.</p>
	Otros Componentes	2 años (24 meses)	Condiciones generales de garantía de SAMPA MÉXICO

GARANTÍA EN QUINTAS RUEDAS SAMPA

GARANTÍA DEL FABRICANTE DE 3 AÑOS

La garantía de la quinta rueda de Sampa cubre defectos, excluyendo el desgaste normal, en los materiales y la mano de obra suministrados y atribuibles a la fabricación y el ensamblaje de la quinta rueda por parte de Sampa cuando la quinta rueda se utiliza únicamente para el propósito previsto. La Garantía de Quinta Rueda de Sampa cubre el producto por un período de 3 (tres) años a partir de la fecha de compra por parte del primer propietario y garantiza los bienes únicamente a aquellos productos instalados en aplicaciones para las que fueron diseñados.

EXCLUSIONES

Esta garantía se ofrece expresamente de manera particular a todas las demás garantías, expresas o implícitas, incluyendo cualquier garantía implícita de comerciabilidad o idoneidad para cualquier propósito particular, y en lugar de todas las demás obligaciones o responsabilidades por parte de Sampa. Las garantías implícitas, incluyendo la garantía implícita de comerciabilidad o idoneidad para un propósito particular, si la hay, se limita y no se extiende más allá del alcance de cobertura o duración del período de 3 años mencionado anteriormente.

CONDICIONES

Cuando se presenta un reclamo de calidad, el propietario del reclamo debe adjuntar registros de servicio anuales. Para que la reclamación sea aceptable, solo se deben haber utilizado kits de reparación originales de Sampa para las reparaciones. Tras la aceptación/autorización del reclamo por parte del departamento de ingeniería de Sampa, Sampa reemplazará, reparará o dará al cliente un crédito equivalente al precio de compra de la quinta rueda. Si es necesario devolver la unidad, el flete será cubierto por Sampa. Sampa no absorberá ni reembolsará ningún cargo por reparaciones solicitadas o incurridas antes de la emisión de una aceptación/autorización formal por parte de sus departamentos de ingeniería y calidad.

LÍMITE DE DAÑOS

Esta garantía cubre el producto únicamente. Sampa no será responsable de ningún daño emergente, incluida la carga dañada o la pérdida, retrasos, tiempo de inactividad del vehículo que pueda resultar de una falla o cualquier defecto de la quinta rueda.

LÍMITES DE TIEMPO

Cualquier reclamo bajo esta garantía debe presentarse dentro de los tres (3) meses posteriores a la ocurrencia documentada del reclamo o no será aceptado. El período de garantía (indicado anteriormente) no se ampliará en este caso.



A.2.APX.3: ESPECIFICACIÓN DE GARANTÍA " SUSPENSIÓN COMPLETA, EJE DEL BRAZO DE EQUILIBRIO "



Descripción del Producto	Componentes	Período de Garantía	Condiciones y exclusiones de la garantía
Suspensión Completa	Eje del brazo de equilibrio	3 años (36 meses)	Quedarán excluidos de la garantía todos los defectos que puedan producirse por corrosión, medio ambiente, condiciones de la carretera y sobrecarga.
	Bolsas de Aire	2 años (24 meses)	
	Amortiguadores y Otros Componentes	2 años (24 meses)	Condiciones generales de garantía

B. RESPONSABILIDADES DEL CLIENTE.

Según la Garantía limitada de partes SAMPA MÉXICO, el Cliente es responsable de:

- El correcto uso, mantenimiento y cuidado las Partes suministradas por SAMPA MÉXICO.
- Conservación de la factura de venta emitida por SAMPA MÉXICO. La factura de venta indicará la fecha de venta de las piezas.
- Conservación de registros de servicios de mantenimiento, órdenes de instalación y/o reparación.
- Cuando un cliente instala la Pieza por sí mismo después de comprarla, el cliente debe tener cuidado con el manejo y la instalación de la Pieza y debe instalarse como estaba diseñado originalmente.
- Emisión de Reporte de Falla para su análisis.
- Envío de las partes reportadas con falla.
- Toda modificación, prueba, reemplazo o devolución debe contar con previa autorización por escrito de SAMPA MÉXICO.

C. RESPONSABILIDADES DE SAMPA MÉXICO

Según la Garantía limitada de partes, SAMPA MÉXICO es responsable de:

- Recepción, validación y repuesta a solicitudes de Notas de Crédito derivadas de Reporte de Fallas.
- Recepción y Validación de Partes enviadas por el cliente para su análisis.
- Informar al cliente decisión de reclamación y/o devolución.
- Envío/Pago de Notas de Crédito, siempre y cuando estas comprueben un resultado de Falla por Calidad del Producto.
- Calidad SAMPA MÉXICO, se compromete a dar una respuesta a toda solicitud de reclamo de garantía en un periodo máximo de 10 días hábiles a partir de la recepción del reporte/formato de reclamo, de ser necesario una extensión de tiempo, Calidad SAMPA MÉXICO comunicará vía correo la necesidad, justificación y tiempo adicional necesario.

D. GESTIÓN DE DEFECTOS DEL PRODUCTO DECLARADOS POR "EL CLIENTE"

(INCLUYENDO EL PLAZO Y ALCANCE DE LA GARANTÍA)

D.1. Las quejas relacionadas con distribuidores/clientes y terceros que ocurrirán en la dirección de las ventas de productos se gestionarán solo si y solo si el contenido y el tema están en conformidad con los demás/restantes asuntos definidos en este documento. El tomador de decisiones para la evaluación de todas las denuncias que surjan en este contexto será SAMPA MÉXICO y su área de Calidad.

D.2. Para que las Reclamaciones de los Clientes puedan ser evaluadas; deberán ser entregadas mediante el formulario vigente, de tal manera que no se dejará ninguna información faltante en el formulario de queja del cliente actual por parte del reclamante correspondiente, y en las secciones definidas por los campos obligatorios en el formulario relacionado; El producto se documentará de tal manera que no tergiversarse la queja sobre el producto y de manera que no dé lugar a dudas y se agregará al anexo el determinante descriptivo con el producto.

D.3. El idioma de correspondencia y discurso que se utilizará para el Formulario de quejas del cliente debe registrarse en idioma Español, que es el idioma común del país en el que SAMPA MÉXICO opera. Las notificaciones distintas a los idiomas hablados definidos no serán tomadas directamente en consideración por el Departamento Calidad. En caso de ser necesario, el representante de ventas del país correspondiente brindará asistencia en inglés o turco. Las traducciones que se realicen y los errores de traducción que puedan producirse posteriormente serán responsabilidad del reclamante.

D.4. En la evaluación de Quejas de Clientes; El proceso de valoración de reclamaciones se iniciará con la transmisión al Departamento de Calidad. Para que se evalúe una queja, la fecha de la queja no debe exceder un máximo de 30 días hábiles de la falla y debe cumplir con los requisitos del Período de garantía del producto y del Reclamo de garantía. De lo contrario; El Departamento de Calidad tiene derecho a realizar o no una evaluación para los casos en que el evento haya ocurrido después de 30 días hábiles.

D.5. El proceso de evaluación comienza con la aceptación de la queja; dependiendo de las dificultades de análisis del problema (Solicitudes de análisis de productos defectuosos y logística relacionada, pruebas de Laboratorio Interno y Externo, solicitud de autoridad externa, etc.) Si se prolonga debido a procesos tales se deberán informar al cliente y con referencia a un máximo de 30 días hábiles, debe administrarse de manera que incluya/cubra el período de extensión de 15 días, sin exceder los 45 días hábiles en total. De lo contrario; En gestión de denuncias que transcurrieron 45 días hábiles; si la reclamación de producto defectuoso no está relacionada con un resultado, de acuerdo con sus principios de funcionamiento y de acuerdo con sus Sistemas de Gestión de la Calidad, que están enfocados a la Satisfacción del Cliente, la situación pertinente se decide a favor del reclamante. (SAMPA MÉXICO no es responsable de ningún defecto debido a condiciones de almacenamiento inadecuadas, defectos debido a condiciones de almacenamiento inadecuadas, defectos debido a condiciones de almacenamiento inadecuadas). Si existe una extensión del período de evaluación con respecto a la fecha de inicio del proceso de evaluación de quejas y si este proceso sale del período de Garantía del producto relacionado, la queja se gestionará en base a la fecha de solicitud de reclamación y se evitará la victimización del cliente.

D.6. SAMPA MÉXICO se reserva el derecho de presentar otro producto en catálogos de productos propios que tengan las mismas/equivalentes características enumeradas con prestaciones equivalentes para poder realizar el mismo trabajo si no hay más entrada en stocks, en cuyo caso los productos para los cuales el producto se ha decidido sustituir la decisión.

D.7. Para realizar una reclamación, los clientes deberán realizar la notificación dirigida a Calidad SAMPA MÉXICO mediante el formato "SM003 Formato de Reclamos y Devoluciones" y enviar al correo **calidad.mx@sampa.com** o mediante la plataforma QDMS según aplique.

Toda reclamación deberá incluir la siguiente información:

- Descripción del Producto.
- Código SAMPA.
- Cantidad de Piezas.
- Número de lote.
- Detalle de la falla (En explicaciones por defectos del producto, expresiones como "Malo", "No funciona", "No sirve", etc. que no puedan definir claramente la situación, se considerarán inválidas).
- Al menos 3 fotografías claramente visibles.
- Número de factura de compra a la que pertenece el producto reclamado.
- Fecha de elaboración de la reclamación o devolución.
- Número de cliente y razón social.
- Nombre de la persona quien reporta incluyendo sus datos de contacto (teléfono y correo electrónico).
- Incluir factura de venta (Factura CFDI).

D.8. En el caso de Garantías, de ser solicitado por área de Calidad, el material deberá ser enviado a SAMPA MÉXICO:

Dirección: Antiguo Camino Alumbra y Av. Tejocotes, Ed. 3 Z4P1-1 Col. San Martín Obispo Tepetlaxpa, Cuautitlán Izcalli Edo. Mex.

C.P. 54763

Conmutador: +52 55 92 75 94 47

D.9. SAMPA MÉXICO se reserva el derecho de tomar cualquier decisión con respecto a la gestión de los casos excepcionales que se deben al hecho de que el Revendedor o el Cliente, que es el segundo por diversos motivos en la fecha de la reclamación, no opera legal y legalmente por razones financieras u otras razones. Para tales casos, la evaluación se puede realizar considerando el principio de Satisfacción del Cliente.

E. LINEAMIENTOS GENERALES.

E.1. Por ningún motivo el cliente deberá aplicarse descuentos, hasta obtener respuesta o nota de crédito correspondiente; ya que nuestro sistema bloquea automáticamente una cuenta por diferencia de pago contra factura.

E.2. Para reportar daños, faltantes y/o realizar devoluciones totales o parciales, los clientes deben contar con previa autorización del área de correspondiente de SAMPA MÉXICO:

Motivo Devolución	Autoriza	Periodo de validez
Producto dañado en transporte u origen (Fallas de apariencia)	Gerencia Calidad	7 días naturales
Material incompleto de origen (Faltante de componentes)	Gerencia Calidad	30 días naturales
Pedido con materiales incorrectos o faltantes	Gerencia Calidad	7 días naturales
Calidad del Producto/Garantías	Gerencia Calidad	Condiciones Generales de Garantía
Saneamiento de Inventario / Material de bajo movimiento	Dirección General/ Comercial	Previo Análisis

Toda devolución o garantía debe ser solicitada a través del formato "SM003 Formato de Reclamos y Devoluciones). De no contarse con el formato "SM003" autorizado y con un veredicto, el material no podrá ser recibido y será rechazado al cliente o línea de transporte.

Así mismo, Notas de Crédito, Órdenes de devolución y/o Cambios físicos, solo podrán ser autorizados por las personas antes mencionadas.

E.3. Cualquier envío de producto no autorizado a SAMPA MÉXICO será bajo responsabilidad del cliente y no se garantiza su recepción.

E.4. Los productos que ingresen a SAMPA MÉXICO como reclamación y que de acuerdo con su Dictamen "no procedan", se les dará disposición de destrucción en un plazo de 30 días hábiles posteriores a la fecha de notificación al cliente. En caso de que sea necesario tiempo adicional para pruebas y análisis se le notificará al cliente y el tiempo de entrega de respuesta correrá a partir de la fecha del resultado del análisis.

E.5. El costo por traslado (flete) de material de reclamación por producto no conforme para clientes foráneos (fuera del área Metropolitana de la CDMX) quedará cubierto de acuerdo con la siguiente matriz:

Motivo Devolución	Cliente	SAMPA
Devolución por error de cliente	x	
Devolución por error SAMPA		x
Reclamo por garantía (si procede)		x
Reclamo por garantía (improcedente)	x	

E.6. Una vez recibido el material autorizado en SAMPA MÉXICO, se procederá a su análisis para determinar si procede o no la garantía de lo cual será notificado el cliente vía correo electrónico a través de Nota de Crédito si procedió o en su defecto lo que no haya procedido será dispuesto para su destrucción física sin ninguna responsabilidad para SAMPA MÉXICO. SAMPA MÉXICO solo se hace responsable del producto vendido, y no pagará en ningún momento gastos derivados por instalaciones y/o componentes adicionales al sistema, mano de obra o de cualquier otra índole.

E.7. Cualquier manejo inadecuado, alteración o modificación a las condiciones iniciales del producto invalida su garantía.

E.8. En caso de no tener ninguna comunicación de reclamo dentro del plazo establecido anulará cualquier reclamación por los conceptos arriba mencionados.

F. LO QUE NO ESTÁ CUBIERTO

- a) Piezas rotas, rayadas, maltratadas o con alguna falla de apariencia.
- b) Productos incompletos (falta del algún componente accesorio o pieza para su instalación).
- c) Producto mal identificado o empacado (físicamente no corresponde contra su identificación y/o aplicación).
- d) Fallas derivadas de Servicios de mantenimiento.
- e) Partes que fallan debido a abuso, mal uso, negligencia, alteración o accidente, o que han sido lubricadas o reparadas incorrectamente.
- f) Piezas utilizadas en aplicaciones para las que no fueron diseñadas o aprobadas por SAMPA MÉXICO.
- g) Averías por desgaste normal.
- h) Fallas por diagnóstico erróneo del técnico, mal manejo e instalación incorrecta.
- i) Fallas causadas por Piezas, Repuestos o Accesorios ajenos a SAMPA MÉXICO.
- j) Averías causadas por mal manejo e instalación por parte del cliente.
- k) Fallas o daños resultantes del medio ambiente; lluvia ácida, sales, granizo y tormentas.
- l) Fallas o daños resultantes de la acción de los elementos del camino/carretera (arena, grava, polvo o escombros de la carretera).

G. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS

(DE LA GESTIÓN DEL ALCANCE DE LA GARANTÍA)

G.1. Los productos que requieran montaje profesional, servicios autorizados o equivalentes aprobados por el fabricante del vehículo correspondiente o las autoridades competentes o que surjan debido a los daños que puedan surgir de la instalación por personas que no hayan recibido la capacitación adecuada y sin el uso del equipo correcto no se considerarán dentro del alcance de la garantía.

G.2. Gestión de Condiciones Técnicas Generales:

Fallo y/o mantenimiento incorrecto, falta de realización del mantenimiento periódico del vehículo, mantenimiento defectuoso, mal funcionamiento por condiciones de uso inadecuadas y productos defectuosos no se consideran dentro de los Términos de garantía y el proceso de gestión de quejas.

G.3. Condiciones de desgaste naturales, deformaciones, condiciones de desgaste debidas a los efectos de factores naturales y ambientales (calor extremo, frío, etc.), criterios y estructuras de producción, así como normas y productos nacionales e internacionales, son evaluados dentro del alcance de Garantía únicamente con la intención de detección de fallas de producción, para ser instalados en el vehículo con servicio o personal autorizado así como en el caso de sus contrapartes y para funcionar con la primera operación.

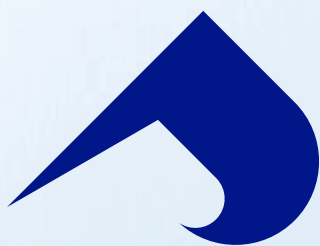
G.4. A pesar del correcto montaje del producto objeto de la reclamación, si el vehículo es utilizado fuera de las normas del fabricante y legales/reglamentarias, sobrecarga o límites de velocidad, los productos reclamados permanecerán fuera de los Términos de garantía.

G.5. Con base en dicha denuncia; si los productos en cuestión tienen que funcionar en conjunto con otros sistemas, si se cree que se origina el rendimiento esperado del producto en cuestión de otros sistemas acoplados durante el proceso de evaluación de la reclamación, el área de Calidad de Sampa u otros departamentos pertinentes podrán solicitar los informes periódicos de mantenimiento de otras piezas o del vehículo en montaje. Dichos registros serán nulos si el denunciante no entrega a la persona interesada en los plazos antes mencionados la información necesaria (dentro de los 30 días hábiles).

G.6. Se revisará y validará el uso de materiales necesarios para el funcionamiento del producto, tales como aceites, lubricantes y grasas.

H. VALIDEZ DE POLÍTICA

Todo documento, boletín, escrito, comunicado o correo con información relacionada a coberturas de garantías emitidos o enviados antes de la publicación de esta Política quedan anulados, quedando esta como única vigente y válida.



SAMPA

OFICINAS SAMPA MÉXICO

Antiguo Camino Alumbra y Av. Tejocotes
El Mezquite 3, Z4P1-1
Col. San Martin Obispo
Cuautitlán Izcalli, Estado de México
C.P. 54763
T: +52 55 9275 9447

🌐 www.sampa.mx/es

© sampa_mexico

🌐 📱 📧 Sampa Mexico&Latam

✉ infosampamx@sampa.com