



Av. 30 de agosto 23 - 24 Pereira - Colombia

www.alcidesarevalo.com

+57 (6) 349 74 11



POLÍTICA DE GARANTÍA Y DEVOLUCIÓN DE MERCANCIA.

1. OBJETO Y ALCANCE

La presente **Política de Devoluciones, Garantías y Reclamaciones Técnicas** establece las condiciones, requisitos y procedimientos aplicables para la devolución de mercancía y la atención de solicitudes de garantía de los productos comercializados por **ORGANIZACIÓN ALCIDES AREVALO S.A.** La empresa respaldará sus productos frente a defectos de fabricación, comprobados mediante la correspondiente evaluación técnica. Toda solicitud estará sujeta al cumplimiento de los requisitos establecidos en esta política y a la evaluación documental y técnica que corresponda.

2. DEFINICIONES

Para efectos de esta política se entiende por:

Devolución: Solicitud realizada por el cliente para retornar un producto que no presenta una falla de fabricación, debido a error en el pedido, error en la toma del pedido, inconformidad con el producto recibido u otra causa comercial previamente aceptada por la empresa.

Garantía: Respaldo otorgado frente a defectos de fabricación dentro del período establecido para cada línea de productos.

Solicitud de garantía: Radicación formal realizada por el cliente para solicitar la evaluación de un producto que presenta una posible falla.

Evaluación técnica: Proceso realizado para determinar el origen de la falla y establecer si corresponde a un defecto de fabricación, instalación incorrecta, uso inadecuado, desgaste, manipulación, daños externos u otra causa.

Producto rechazado: Producto cuya solicitud de garantía o devolución no cumple con las condiciones establecidas en esta política.

La **ORGANIZACIÓN ALCIDES AREVALO** ofrece con total confianza, respaldo a través de su garantía, para cubrir alguna novedad o defecto de manufactura o ensamble de componentes.

Todos los procesos de devoluciones y garantías deben ser tramitados inicialmente al Asesor de ventas que lo atiente y a través de nuestra página web llenando la solicitud, con la finalidad de que se brinde la debida orientación al reclamo y se le pueda otorgar el aval inicial para que el equipo técnico inicie el debido proceso.

3. POLÍTICA DE DEVOLUCIONES

Para gestionar una devolución, el cliente deberá cumplir con las siguientes condiciones:

- Presentar la factura original de compra o documento que permita acreditar que el producto fue adquirido en la **ORGANIZACIÓN ALCIDES AREVALO S.A.**
- El producto deberá encontrarse nuevo, sin uso, instalación o montaje.





Av. 30 de agosto 23 - 24 Pereira - Colombia

www.alcidesarevalo.com

+57 (6) 349 74 11



- El producto deberá conservar su empaque original en buen estado, incluyendo, cuando aplique:
 - Piezas.
 - Accesorios.
 - Manuales.
 - Etiquetas.
 - Elementos de protección.
 - Demás componentes entregados originalmente.
- El producto no deberá presentar:
 - Rayones.
 - Golpes.
 - Fisuras.
 - Oxidación.
 - Marcaciones.
 - Alteraciones.
 - Adaptaciones.
 - Señales de instalación.
 - Manipulación con herramientas inadecuadas.
 - Daños ocasionados por almacenamiento o transporte posterior a la entrega.

La solicitud deberá realizarse dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de recepción del producto. La devolución estará sujeta a revisión y aprobación por parte de la **ORGANIZACIÓN ALCIDES AREVALO S.A.**

3.1. MOTIVOS DE DEVOLUCIÓN

Las devoluciones podrán ser solicitadas por las siguientes causas:

a. Error del cliente al realizar el pedido

La solicitud deberá incluir una explicación clara del motivo de devolución.

Los costos de transporte ocasionados por la devolución serán asumidos por el cliente, salvo que exista una autorización comercial diferente por parte de la **ORGANIZACIÓN ALCIDES AREVALO S.A.**

b. Error del asesor al tomar el pedido

Cuando se determine que el error fue atribuible a la toma incorrecta del pedido por parte de la empresa, la **ORGANIZACIÓN ALCIDES AREVALO S.A.** definirá el procedimiento correspondiente para el cambio o devolución del producto.

c. Producto incompleto o faltante





Av. 30 de agosto 23 - 24 Pereira - Colombia

www.alcidesarevalo.com

+57 (6) 349 74 11



El cliente deberá reportar la novedad dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción del pedido.

La empresa podrá solicitar fotografías, videos, documentos de transporte u otras evidencias necesarias para evaluar el caso.

d. Empaque no conforme

Las novedades relacionadas con daños o inconsistencias visibles en el empaque deberán ser reportadas dentro del plazo establecido y acompañadas de las evidencias disponibles.

3.2. RESPUESTA A LA SOLICITUD DE DEVOLUCIÓN

La empresa procurará emitir respuesta a la solicitud dentro de un plazo máximo de ocho (15) días hábiles, contados a partir de la recepción del producto y de la totalidad de la información requerida para realizar el análisis correspondiente.

Cuando sea necesario solicitar información adicional, evidencias o aclaraciones, el tiempo de análisis podrá quedar suspendido hasta que la información requerida sea entregada.

4. POLÍTICA DE GARANTÍAS

La garantía cubre exclusivamente defectos de fabricación, comprobados mediante evaluación técnica.

La presentación de una solicitud de garantía no implica su aceptación automática.

La recepción física del producto, la recepción del formulario o la radicación de una solicitud por parte de la **ORGANIZACIÓN ALCIDES AREVALO S.A** no constituye aceptación de la garantía ni reconocimiento de responsabilidad.

Toda solicitud deberá ser evaluada antes de emitir una decisión definitiva.

5. REQUISITOS PARA SOLICITAR UNA GARANTÍA

Para gestionar una solicitud de garantía, el cliente deberá suministrar la información requerida por la empresa.

Cuando aplique, será obligatorio informar:

1. Factura o documento que acredite la compra del producto.
2. Fecha de venta.
3. Fecha de instalación del producto, cuando corresponda.





Av. 30 de agosto 23 - 24 Pereira - Colombia

www.alcidesarevalo.com

+57 (6) 349 74 11



4. Fecha aproximada en que se presentó la falla.
5. Kilometraje del vehículo al momento de la instalación.
6. Kilometraje recorrido desde la instalación del producto.
7. Descripción detallada de la falla.
8. Identificación del vehículo.
9. Tipo de vehículo:
 - Vehículo particular.
 - Vehículo de servicio público.
10. Fotografías o evidencias disponibles sobre la falla.
11. Datos del taller o persona responsable de la instalación, cuando sean requeridos.

La empresa podrá solicitar información adicional cuando sea necesaria para realizar una adecuada evaluación técnica.

La falta de información o documentación podrá suspender temporalmente el análisis hasta que la solicitud sea completada.

6. PERÍODO DE GARANTÍA

Los períodos de garantía aplicables serán los siguientes:

Marca	Productos	Vehículos particulares	Vehículos públicos.
555	Todos los productos o repuestos de la marca 555	1 mes o 1.000 km	
Jozama	Todos los amortiguadores y crucetas	6 meses o 15.000 km	3 meses o 3.000 km
Otras marcas	Otros productos	1 mes o 1.000 km	

La garantía finalizará cuando ocurra primero el límite de tiempo o kilometraje establecido para el producto.

El período de garantía comenzará a contarse a partir de la fecha de compra indicada en la factura o documento equivalente que acredite la adquisición del producto, salvo que para una línea específica la empresa establezca expresamente condiciones diferentes.





Av. 30 de agosto 23 - 24 Pereira - Colombia

www.alcidesarevalo.com

+57 (6) 349 74 11



7. LÍMITE MÁXIMO PARA PRESENTAR SOLICITUDES DE GARANTÍA

Independientemente del período específico de garantía aplicable a cada producto, la **ORGANIZACIÓN ALCIDES AREVALO S.A** establece un límite máximo para la presentación de solicitudes.

No serán procedentes las solicitudes de garantía presentadas después de doce (12) meses contados a partir de la fecha de compra acreditada mediante factura o documento equivalente.

Este límite busca evitar reclamaciones sobre productos adquiridos varios años atrás, respecto de los cuales no resulta posible determinar adecuadamente:

- Las condiciones de almacenamiento.
- Las condiciones de instalación.
- El historial de uso.
- El kilometraje real.
- Las condiciones de operación.
- Las intervenciones realizadas.
- El mantenimiento recibido.
- La trazabilidad técnica del producto.

Por lo anterior, una vez transcurridos doce (12) meses desde la fecha de compra acreditada, el producto no será objeto de análisis bajo el proceso interno de garantía establecido en esta política.

8. CONDICIONES DE INSTALACIÓN

Los productos deberán ser instalados de acuerdo con las recomendaciones técnicas aplicables al producto y al vehículo.

Cuando la correcta instalación sea determinante para el funcionamiento del producto, la empresa podrá solicitar:

- Evidencia de instalación.
- Información del taller.
- Factura o soporte de instalación.
- Fotografías.
- Información técnica adicional.

La ausencia de información necesaria podrá afectar la posibilidad de determinar el origen de la falla.





Av. 30 de agosto 23 - 24 Pereira - Colombia

www.alcidesarevalo.com

+57 (6) 349 74 11



9. PROCESO DE EVALUACIÓN TÉCNICA

Las solicitudes de garantía seguirán, en términos generales, las siguientes etapas:

ETAPA 1. RADICACIÓN

El cliente deberá presentar la solicitud mediante los canales autorizados por la **ORGANIZACIÓN ALCIDES AREVALO S.A.**

La solicitud podrá ser gestionada inicialmente con el asesor comercial y mediante los mecanismos establecidos por la empresa.

ETAPA 2. RECEPCIÓN DEL PRODUCTO

Cuando sea necesaria la evaluación física, el producto deberá ser enviado o entregado en las condiciones indicadas por la empresa.

La recepción del producto no significa aceptación de la garantía.

ETAPA 3. INSPECCIÓN INICIAL

Se verificará:

- Información del cliente.
- Factura.
- Referencia del producto.
- Estado físico.
- Evidencias de manipulación.
- Condiciones de instalación.
- Información del vehículo.
- Kilometraje.
- Documentación aportada.

ETAPA 4. EVALUACIÓN TÉCNICA

El área técnica podrá determinar si la falla corresponde a:

- Defecto de fabricación.
- Defecto de ensamble.
- Instalación incorrecta.
- Manipulación.





Av. 30 de agosto 23 - 24 Pereira - Colombia

www.alcidesarevalo.com

+57 (6) 349 74 11



- Uso inadecuado.
- Sobrecarga.
- Desgaste normal.
- Daño externo.
- Falta de mantenimiento.
- Problemas en otros componentes del vehículo.
- Otras causas técnicas identificadas durante el análisis.

ETAPA 5. DECISIÓN

La solicitud podrá ser:

- Aprobada.
- Rechazada.
- Suspendida mientras se solicita información adicional.
- Remitida a una evaluación técnica adicional cuando sea necesario.

La decisión será comunicada al cliente a través de los canales definidos por la empresa.

10. EVIDENCIA Y ANÁLISIS TÉCNICO

Para determinar el origen de una falla, la **ORGANIZACIÓN ALCIDES AREVALO S.A** podrá realizar las actividades técnicas necesarias, incluyendo:

- Inspección visual.
- Registro fotográfico.
- Mediciones.
- Pruebas.
- Desmontaje técnico.
- Evaluación de componentes.
- Análisis de desgaste.
- Comparación con especificaciones técnicas.

Cuando el análisis técnico requiera desmontaje o intervención del producto para determinar el origen de la falla, dicha actividad podrá ser realizada como parte del proceso de evaluación.





Av. 30 de agosto 23 - 24 Pereira - Colombia

www.alcidesarevalo.com

+57 (6) 349 74 11



11. ¿QUÉ NO CUBRE LA GARANTÍA?

La garantía no cubre fallas o daños ocasionados por:

- Uso inadecuado del producto.
- Sobrecarga o exceso de peso.
- Instalación incorrecta.
- Uso de herramientas inadecuadas.
- Manipulación del producto.
- Adaptaciones o modificaciones realizadas al diseño original.
- Reparaciones realizadas por terceros que alteren el funcionamiento original del producto.
- Reparaciones temporales que hayan generado daños en el producto o en el sistema relacionado.
- Daños ocasionados por otros componentes defectuosos del vehículo.
- Falta de mantenimiento del vehículo cuando esta situación tenga relación con la falla reclamada.
- Golpes, accidentes o daños externos.
- Oxidación o deterioro ocasionado por condiciones externas posteriores a la venta.
- Uso del vehículo en competencias automovilísticas.
- Uso del producto en condiciones diferentes a aquellas para las cuales fue diseñado.
- Desgaste normal ocasionado por el uso.

Las anteriores circunstancias serán consideradas causales de rechazo cuando la evaluación técnica determine que tienen relación directa o hayan contribuido a la falla reclamada.

12. COMPONENTES ELÉCTRICOS Y ELECTRÓNICOS

Los componentes eléctricos o electrónicos no cuentan con garantía.

Por lo tanto, la **ORGANIZACIÓN ALCIDES AREVALO S.A** no asumirá solicitudes de garantía, reparación, reposición o cambio relacionadas con fallas, daños o defectos en componentes eléctricos o electrónicos, independientemente de la causa que los haya originado.

Esta exclusión incluye, entre otros:

- Cortocircuitos.
- Conexiones incorrectas.
- Polaridad incorrecta.
- Variaciones o sobrecargas de voltaje.





Av. 30 de agosto 23 - 24 Pereira - Colombia

www.alcidesarevalo.com

+57 (6) 349 74 11



- Humedad.
- Manipulación.
- Adaptaciones eléctricas.
- Instalación incorrecta.
- Intervenciones realizadas por terceros.
- Desgaste o deterioro por uso.
- Daños ocasionados por otros componentes del vehículo o sistema.

13. CAUSALES DE RECHAZO

Podrá rechazarse una solicitud de garantía cuando la evaluación técnica determine la existencia de circunstancias como:

- Manipulación o alteración del producto.
- Adaptación al diseño original.
- Ensamble incorrecto.
- Instalación incorrecta.
- Daños ocasionados por terceros.
- Uso inadecuado.
- Sobrecarga.
- Daños externos.
- Falta de documentación necesaria.
- Información inconsistente que impida determinar técnicamente el origen de la falla.
- Vencimiento del período de garantía.
- Superación del límite máximo de doce (12) meses establecido en esta política.

14. CONDICIONES ESPECIALES PARA AMORTIGUADORES

En los amortiguadores podrán ser consideradas evidencias de manipulación, instalación incorrecta, daño externo o condiciones ajenas a un defecto de fabricación situaciones como:

- Retén dañado.
- Evidencia de manipulación del producto con pinzas.
- Vástago quemado o deteriorado.
- Daños ocasionados por componentes defectuosos del vehículo.
- Golpes en el cuerpo del amortiguador.
- Rosca dañada por uso de herramientas inadecuadas.
- Daños asociados al uso de pistola neumática.
- Desgaste irregular.
- Modificación de puntos de sujeción.





Av. 30 de agosto 23 - 24 Pereira - Colombia

www.alcidesarevalo.com

+57 (6) 349 74 11



- Armado incorrecto de componentes.
- Anillos dañados o rotos.
- Puntos de sujeción deteriorados.
- Retén deteriorado por condiciones inadecuadas de operación o instalación.

Estas condiciones implicarán necesariamente el rechazo automático de una solicitud.

15. VERACIDAD DE LA INFORMACIÓN

Toda la información suministrada por el cliente deberá ser completa y veraz.

Cuando se presenten inconsistencias relacionadas con:

- Fecha de compra.
- Fecha de instalación.
- Kilometraje.
- Vehículo.
- Producto reclamado.
- Factura.
- Descripción de la falla.

La empresa podrá solicitar aclaraciones o información adicional antes de continuar con la evaluación.

16. TRANSPORTE Y ENVÍO DE PRODUCTOS

Los costos de transporte serán definidos según el origen de la solicitud.

Devoluciones por error del cliente

Serán asumidos por el cliente, salvo autorización comercial diferente.

Devoluciones ocasionadas por error atribuible a la empresa

La empresa definirá el procedimiento de recogida, cambio o reposición correspondiente.

Solicitudes de garantía

El cliente deberá seguir las instrucciones proporcionadas por la empresa para el envío del producto.

Cuando una solicitud sea rechazada, los costos de devolución del producto podrán ser asumidos por el solicitante, de acuerdo con las condiciones previamente informadas.





Av. 30 de agosto 23 - 24 Pereira - Colombia

www.alcidesarevalo.com

+57 (6) 349 74 11



17. SOLUCIÓN CUANDO LA GARANTÍA SEA APROBADA

Cuando la evaluación técnica determine que existe un defecto de fabricación o ensamble cubierto por la garantía, la **ORGANIZACIÓN ALCIDES AREVALO S.A** podrá definir, según las características del caso y la disponibilidad del producto, alguna de las siguientes alternativas:

- Reparación del producto cuando técnicamente sea posible.
- Reposición por un producto igual.
- Reposición por un producto equivalente cuando el producto original no se encuentre disponible.
- Nota crédito o alternativa comercial cuando no sea viable la reparación o reposición.

La solución aplicable será definida de acuerdo con el resultado de la evaluación técnica y las condiciones comerciales correspondientes.

18. PRODUCTOS CON SOLICITUDES RECHAZADAS

Cuando una solicitud de garantía o devolución sea rechazada, la empresa informará al cliente las razones de la decisión.

El producto podrá ser:

- Retirado por el cliente.
- Enviado nuevamente según las instrucciones acordadas.
- Dispuesto de otra forma únicamente cuando exista autorización expresa del propietario o solicitante y conforme a los procedimientos aplicables.

La empresa podrá establecer un plazo para que el cliente retire o autorice el envío del producto.

19. ALCANCE DE LA GARANTÍA

La garantía se limita a la evaluación y solución aplicable al producto objeto de reclamación cuando se determine la existencia de un defecto de fabricación o ensamble cubierto.

Las solicitudes relacionadas con costos adicionales derivados de la falla deberán ser evaluadas de acuerdo con las condiciones particulares del caso y las obligaciones aplicables.





Av. 30 de agosto 23 - 24 Pereira - Colombia

www.alcidesarevalo.com

+57 (6) 349 74 11



20. DISPOSICIONES FINALES

La presente política establece el procedimiento interno para la gestión de devoluciones, garantías y reclamaciones técnicas de los productos comercializados por la **ORGANIZACIÓN ALCIDES AREVALO S.A.**

La empresa podrá solicitar información adicional, evidencias, fotografías o documentación técnica cuando sea necesaria para determinar el origen de una falla.

La presentación de una solicitud implica que el cliente conoce que el producto deberá ser sometido a evaluación antes de emitir una decisión.

La empresa podrá actualizar esta política cuando sea necesario, informando las condiciones aplicables a sus clientes y canales comerciales.

