

POLÍTICA DE GARANTÍA DE REPUESTOS

Para Su Tractor S.A.S es muy importante dar a conocer a nuestros clientes las políticas y términos de garantías de los repuestos e insumos adquiridos a través de nuestra compañía. A continuación, se relacionan las condiciones de cobertura y periodos de garantía de los diferentes tipos de repuestos ofrecidos en nuestro catálogo de productos.

Vigencia de la garantía

La vigencia de la garantía comienza desde el momento en el que el repuesto es entregado al cliente. El tiempo de garantía varía de acuerdo al tipo de repuesto adquirido por el cliente para lo cual se solicita ver la información de las tablas anexas al final del presente documento.

Conceptos cubiertos por garantía

- Daños que después de su evaluación se determinen fueron causados por defectos de fabricación del fabricante y/o defectos de material del componente
- Mano de obra requerida, pruebas en laboratorio, u otros, para la evaluación de las piezas afectadas siempre y cuando se determine que su falla es concepto de garantía

Conceptos excluidos por garantía

- Lucros cesantes o pérdidas de producción originadas por el daño del repuesto
- Costos de envío del repuesto a las instalaciones de Su Tractor S.A.S. y de regreso de Su Tractor S.A.S. al cliente.
- Costos de desplazamiento y mano de obra del personal de Su Tractor S.A.S. para la inspección del componente y/o de la maquina en donde fue instalado
- Costos de análisis de laboratorios requeridos para la evaluación del componente.
- Daños originados por un proceso de instalación incorrecto o por mal uso del repuesto o del equipo que ocasiona que se presente la falla del mismo
- Daños originados por golpes o manipulaciones incorrectas del repuesto, almacenamiento incorrecto por parte del cliente y aquellos ocasionados por modificaciones o alteraciones hechas en el repuesto sin autorización
- Daños originados por uso de fluidos que no cumplan las especificaciones del fabricante.

Responsabilidades de Su Tractor S.A.S.

- Es responsabilidad de Su Tractor S.A.S. y los fabricantes de los repuestos y equipos reparar o reemplazar las partes y componentes que hayan fallado por defectos de material y/o mano de obra dentro del periodo de garantía establecido. Siempre y cuando el cliente haya cumplido con todos los requisitos y responsabilidades exigidas
- Es responsabilidad de Su Tractor S.A.S. informar al cliente los motivos por los cuales una garantía no ha sido aprobada

Responsabilidades del cliente

- Suministrar la información clara completa y ordenada con relación al equipo donde se instala el repuesto para eventuales reclamaciones
- El componente nunca se debe manipular por parte del cliente
- Enviar los componentes afectados a las instalaciones de Su Tractor S.A.S. para que se pueda efectuar un análisis de la falla ocurrida y poder emitir un concepto de garantía
- Reportar inmediatamente cuando ocurra la falla del componente con el asesor de repuestos suministrando la siguiente información siempre y cuando dé a lugar.
- En el caso de repuestos eléctricos estos deben ser instalados por técnicos certificados de los concesionarios correspondientes.

PERIODOS DE GARANTÍA

Componentes	Marca	Tiempo (días)
Repuestos para tractores e implementos agrícolas (Excepto componentes eléctricos, filtros y lubricantes)	TODAS	180
Componentes Eléctricos		
Componentes	Marca	Tiempo (días)
Motores, Computadores, Cableados, Interruptores, Sensores, Monitores, Alternadores, Actuadores electro-hidráulicos, Motores de arranque	TODAS	Partes Eléctricas NO TIENEN GARANTIA
Otros Componentes		
Componentes	Marca	Tiempo (días)
Filtros y lubricantes	TODAS	0

PROCEDIMIENTO PARA HACER EFECTIVA LA GARANTÍA

El cliente podrá ejercer su derecho a reclamar la garantía una vez se efectuó la entrega material del producto y según el tipo de repuesto adquirido se determinará el plazo (como se indica en el apartado PERIODOS DE GARANTÍA). Para realizar dicha solicitud EL CLIENTE debe:

1. Diligenciar la solicitud de **PQR**, el cual, deberá contener una descripción detallada de la presunta falla, fotos y demás evidencias que sustenten la reclamación y número de la factura de compra.
NOTA: En algunos casos, se deberá remitir el repuesto físico a las oficinas que le indique el asesor comercial.
2. A partir del acuse de recibido por SU TRACTOR S.A.S. del repuesto, se iniciará la etapa de diagnóstico del daño, en esta los técnicos especializados tendrán 15 días hábiles para emitir repuesta o resultados de la valoración de la viabilidad de la garantía.

3. Una vez se cuente con el reporte técnico, se le informara al correo electrónico o por WhatsApp indicado por el cliente las siguientes opciones:
 - Reconocimiento de la garantía, en la cual se podrá reparar el equipo, reemplazar y/o devolver el porcentaje que corresponda por el daño del mismo, en este último caso se deberá tener en cuenta el desgaste natural de la cosa por la actividad a la que se dedica.
 - No viabilidad de la garantía, En esta se le informara al cliente las razones por las cuales no le concede la garantía.

En caso de reconocimiento de la garantía se debe tener en cuenta que: En caso que el producto este en proceso de importación, se deberá contar con 30 días hábiles o el tiempo que determine el fabricante para hacer efectiva la misma.

DERECHO DE RETRACTO

En los eventos de compraventa de repuestos mediante sistemas de financiación otorgada por SU TRACTOR S.A.S. o, ventas que utilizan métodos no tradicionales o a distancia, que por su naturaleza no deban consumirse o no hayan comenzado a ejecutarse antes de cinco (5) días, se entenderá pactado el derecho de retracto, siempre y cuando el cliente tenga la calidad de CONSUMIDOR en los términos de la Ley 1480 de 2011. En estos eventos, se procederá en los términos del Artículo 47 del Estatuto del Consumidor:

- El término máximo para ejercer el derecho de retracto será de cinco (5) días hábiles contados a partir de la entrega material del bien.
- Se resolverá el contrato y se deberá reintegrar el dinero que el consumidor hubiese pagado en un tiempo máximo de 30 días calendario contados desde que se ejerció el derecho de retracto.

El consumidor deberá devolver el producto al productor o proveedor por los mismos medios y en las mismas condiciones en que lo recibió. Los costos de transporte y los demás que conlleve la devolución del bien serán cubiertos por el consumidor.