

Este documento contiene la garantía y política de Grupo Q para los repuestos originales y servicios de talleres otorgados y comprados en la misma. Es importante que recuerde que existen varias versiones de vehículos y modelos y que los repuestos genuinos no necesariamente son iguales para cada versión, ni iguales a los no originales, ni contamos con los catálogos para las versiones externas al país.

**Sin embargo, todo repuesto y servicio de taller cuenta con una garantía.**

Todo bien que se venda o servicio que se presta debe estar implícitamente garantizado en cuanto al cumplimiento de estándares de calidad y los requerimientos técnicos que, por razones de salud, medio ambiente y seguridad establezca.

**Duración:** La garantía tiene un plazo de 90 días a partir de la fecha de factura y entrega del repuesto original o la prestación de servicios de taller y las devoluciones de repuestos se pueden realizar en un plazo máximo de 3 días hábiles después de la fecha de factura y entrega.

**Alcance y Condiciones:** Por lo tanto la garantía y la devolución se otorga sólo en ocasiones donde exista un desperfecto al momento de la entrega del producto o del servicio, que no haya sido detectado por las partes, y que no corresponda a:

- a) Defectos juzgados por Grupo Q, atribuidos a la negligencia de colocación de piezas en un vehículo o servicios de taller no autorizados.
- b) Cualquier problema causado por un excesivo uso, mantenimiento insuficiente, descuido del manejo, o accidentes.
- c) Cualquier dificultad o rotura debidas al uso de partes que no son autorizadas por Grupo Q o los lubricantes no especificados en manual del propietario respectivo.
- d) Cualquier repuesto original modificado o tratado, así como cualquier servicio de taller alterado sin la autorización de Grupo Q, y además cualquier defecto de pintura o problema que surja en el manejo de la pieza respectiva.
- e) Deterioro u oxidación de las partes niqueladas, pintura, partes de goma, y ribetes suaves, lo cual puede ocurrir por la exposición normal y uso.

f) A piezas cuyo empaque original haya sido deteriorado.

g) A piezas eléctricas.

h) Perdida de uso de los vehículos, perdida de tiempo, perdida o daño de la propiedad personal, perdida de ingresos, inconvenientes y otros daños consecuentes como los gastos de combustible, teléfono, viajes, estadías, hoteles y remolques.

i) Defectos menores tales como:

a. Vibraciones muy pequeñas o de bajo sonido, las cuales no son reconocidas como que afectan la calidad del funcionamiento del repuesto.

b. Defectos de apariencia externa como la pintura, cromos, y burletes los cuales no son visibles.

c. Corrosión y daño externo causado por el salto de piedra, grava, sal u otra forma de impacto. Decoloración resultantes de insectos, savia, brea, lluvia ácida, superficie arañazo, abolladura, granizos, tormentas o relampago, radioactividad o polución, mantenimiento insuficiente o mal uso.

**Juicio de reclamo de Garantía y Devolución:** Grupo Q se reserva el derecho de proporcionar una decisión final en todos los reclamos de garantía y devoluciones sobre los repuestos originales y los servicios de taller brindados.

Esta garantía y política de devoluciones es dada en lugar de otro tipo de garantías expresas o sobreentendidas, incluyendo cualquier garantía comercial adecuada, que se extiende sobre la descripción expresa aquí, y cualquiera de otras obligaciones por parte de Grupo Q.

**Procedimiento para hacer valer la Garantía:** En caso de que su repuesto original o servicio de taller presente algún problema relacionado al funcionamiento y que cubra la garantía y la política de devoluciones correspondiente, favor comuníquese con la sucursal donde realizó la compra y presente como requisito indispensable la factura original correspondiente al Jefe de Ventas respectivo o al área de Servicio al Cliente.

En caso de proceder el cambio de un repuesto original y no poseer la pieza correspondiente, se hará la devolución en otros repuestos originales que considere el consumidor correspondiente por el monto equivalente.

Todo diagnóstico realizado en los servicios de taller será cobrado, y el monto será reconocido si el vehículo queda para reparación en las instalaciones de Grupo Q.

## Con el fin de brindarle un mejor Servicio es importante que usted:

- Revise su mercadería al ser entregada en el despacho o por el mensajero.
- Reporte inmediatamente cualquier anomalía, faltante, daño, o error.

En caso de duda o inquietud en la entrega de su producto contáctenos al Contact Center al

# 2522-7474

