	PROTOCOLO PARA EL TRÁMITE DE GARANTÍA QUEJAS O RECLAMOS DE PRODUCTOS DISTRIBUIDOS POR COMERCIALIZADORA EUROPEA DE MOTOS Y ACCESORIOS SAS	Código: GAD-PT-01
		Versión: 03
		Fecha: 04/09/2024
		Páginas: 1 de 5



1. OBJETO.

Este protocolo regula los términos y condiciones surgidas entre COMERCIALIZADORA EUROPEA DE MOTOS Y ACCESORIOS SAS y sus Clientes frente a la ejecución, atención y solución que puedan presentarse en las garantías de los productos vendidos por COMERCIALIZADORA EUROPEA DE MOTOS Y ACCESORIOS SAS y comercializados por sus Clientes Distribuidores en el marco de sus relaciones comerciales.

Para todos los efectos de la presente política, se entenderá Clientes de COMERCIALIZADORA EUROPEA DE MOTOS Y ACCESORIOS SAS, como todas aquellas personas naturales o jurídicas que como, distribuidores, minoristas, entre otros, adquieran a partir de una relación comercial con COMERCIALIZADORA EUROPEA DE MOTOS Y ACCESORIOS SAS, un determinado producto de las marcas **GIVI, AIROH, TCX, INTERPHONE, PUIG, ZANDONA, ARIETE, 100%, MT, RICHA NV, SEVENTY, SW MOTECH** vendidos por COMERCIALIZADORA EUROPEA DE MOTOS Y ACCESORIOS SAS.


2. LINEAMIENTOS GENERALES

2.1. TENGA EN CUENTA EL TIPO DE PRODUCTO:

Cada Productor y/o Fabricante de los Productos que vende COMERCIALIZADORA EUROPEA DE MOTOS Y ACCESORIOS SAS maneja Políticas de Garantía diferentes y en ningún caso COMERCIALIZADORA EUROPEA DE MOTOS Y ACCESORIOS SAS ofrece garantías suplementarias que amplíen, mejoren, o desmejoren la cobertura de las otorgadas por el Productor y/o Fabricante, por lo que COMERCIALIZADORA EUROPEA DE MOTOS Y ACCESORIOS SAS no será responsable en términos diferentes respecto de aquellas que pudieran llegar a otorgar cada Productor y/o Fabricante. Por esto es importante que antes de realizar cualquier trámite, el Cliente verifique el tipo de producto adquirido objeto de garantía, y lea con atención el protocolo aquí establecido y los términos y condiciones particulares de cada uno de los Productos.

El Cliente podrá dirigirse al punto de venta donde compró el producto para el respectivo trámite de garantía donde un Asesor Comercial le asistirá en su proceso de garantía y con Departamento de Administrativo de COMERCIALIZADORA EUROPEA DE MOTOS Y ACCESORIOS SAS en caso de requerir información adicional referente al proceso de garantía que lleva el trámite al correo: administracion@motosyaccesorios.com.


Si el Cliente está ubicado a nivel nacional y desea comunicarse con la oficina principal de

	PROTOCOLO PARA EL TRÁMITE DE GARANTÍA QUEJAS O RECLAMOS DE PRODUCTOS DISTRIBUIDOS POR COMERCIALIZADORA EUROPEA DE MOTOS Y ACCESORIOS SAS	Código: GAD-PT-01
		Versión: 03
		Fecha: 04/09/2024
		Páginas: 2 de 5



COMERCIALIZADORA EUROPEA DE MOTOS Y ACCESORIOS SAS, para consultar la solicitud de trámite de la garantía de un producto, puede comunicarse a los siguientes teléfonos.

Departamento Administrativo:

3212076988 

Tel. 601-2586550 Ext. 1005

2.2. TENGA EN CUENTA LA FECHA DE COMPRA Y ENTREGA DE SU PRODUCTO:


Los Fabricante o Distribuidores de las diferentes marcas de los Productos que vende COMERCIALIZADORA EUROPEA DE MOTOS Y ACCESORIOS SAS ofrece al Consumidor y/o Usuario o Comprador un tiempo de cobertura para hacer efectiva la garantía de sus Productos. En consecuencia, el Cliente debe verificar la fecha de compra, entrega del producto y el tiempo de cobertura de la garantía antes de realizar su trámite.

Les informamos el término de la garantía de los Productos que vende COMERCIALIZADORA EUROPEA DE MOTOS Y ACCESORIOS SAS, invitamos al cliente a Identificarlos:

- **CASCOS** 6 meses
- **INTERCOMUNICADORES** 1 Año
- **ACCESORIOS INTERPHONE** 3 meses
- **MALETEROS GIVI** 2 años
- **MALETEROS EN LONA** 3 meses
- **IMPERMEABLES Y ZAPATONES** 1 meses
- **BOTAS** 3 meses
- **CHAQUETAS** 3 meses
- **GUANTES** 3 meses
- **CÚPULAS** 6 meses
- **SLIDER** 6 meses
- **PIJAMAS** 3 meses

2.3 FORMATO DE RECEPCIÓN Y ENTREGA DE PRODUCTOS EN GARANTÍA.

2.3.1. Para iniciar el proceso de garantía a través de COMERCIALIZADORA EUROPEA DE MOTOS

	PROTOCOLO PARA EL TRÁMITE DE GARANTÍA QUEJAS O RECLAMOS DE PRODUCTOS DISTRIBUIDOS POR COMERCIALIZADORA EUROPEA DE MOTOS Y ACCESORIOS SAS	Código: GAD-PT-01
		Versión: 03
		Fecha: 04/09/2024
		Páginas: 3 de 5



Y ACCESORIOS SAS, el Cliente deberá diligenciar:

- **“Formato De Solicitud Tramite De Garantía, quejas o reclamo”.**
- **Si es cliente Distribuidor debe anexar Factura de venta de COMERCIALIZADORA EUROPEA DE MOTOS Y ACCESORIOS SAS y factura de cliente final.**
- **Si es cliente venta público de nuestro Almacén, anexar copia de factura de venta.**

2.3.2. Se coordina la recogida a través de llamada o correo electrónico con el Asesor Comercial y el Departamento de Ventas de cada punto de Venta, para que se solicite a la transportadora la recolección a nivel nacional y lo hagan llegar a la Calle 134 No. 45B-51, para el inicio del trámite de garantía.

2.3.3. Cuando el producto ingresa, se procede a verificar documentación (Formato solicitud tramite de garantía, queja o reclamo y facturas de venta Distribuidor y Cliente final) se revisa el producto de acuerdo con la solicitud del cliente, de ser necesario es inspeccionado en Departamento Técnico y escalado la solicitud al fabricante para el concepto técnico, el cual una vez se cuente con este, se remite comunicado al cliente final con las recomendaciones respectivas.

Este **formato de garantía, queja o reclamo** se encuentra disponible con los Asesores Comerciales y en los puntos de venta de COMERCIALIZADORA EUROPEA DE MOTOS Y ACCESORIOS SAS.


Para diligenciar **el formato de garantía, queja o reclamo** el Distribuidor o Cliente deberá tener disponible la siguiente información acerca del producto:

- **Nombre e identificación a quien efectuaron la facturación.**
- **Número y fecha de Factura**
- **Referencia, marca y de ser necesario la talla del producto**
- **Descripción detallada de la falla del producto.**

NOTA: En caso de no recibir la documentación solicitada debidamente diligenciada **no** es posible dar inicio al trámite de la garantía.

2.4 .COSTO DE ENVÍO DE LOS PRODUCTOS OBJETO DE GARANTÍA.

El costo del flete (Transporte) de envío del Producto objeto trámite de garantía a la ciudad de

	PROTOCOLO PARA EL TRÁMITE DE GARANTÍA QUEJAS O RECLAMOS DE PRODUCTOS DISTRIBUIDOS POR COMERCIALIZADORA EUROPEA DE MOTOS Y ACCESORIOS SAS	Código: GAD-PT-01
		Versión: 03
		Fecha: 04/09/2024
		Páginas: 4 de 5



Bogotá Calle 134 No. 45-51, para la validación del proceso de garantía y retorno al cliente, es asumido por parte de COMERCIALIZADORA EUROPEA DE MOTOS Y ACCESORIOS SAS; exonerando casos como defectos presentes en el Producto tales como:

1. El uso indebido del bien por parte del Cliente o el Consumidor y/o Usuario.
2. Que el Cliente o el Consumidor y/o Usuario no atendió las instrucciones de instalación, uso o mantenimiento indicadas en el manual del producto y en la garantía.
3. No provienen de fallas o errores de fabricación.
4. Proviene de Fuerza mayor o caso fortuito
5. Proviene del hecho de un tercero.

2.5. RECEPCIÓN DE PRODUCTOS OBJETO DE GARANTÍA.


2.5.1. PRODUCTOS EN LOS QUE COMERCIALIZADORA EUROPEA DE MOTOS Y ACCESORIOS SAS, REALIZA TRAMITE DE GARANTIA

Al recibir el Producto por parte del Distribuidor o Cliente Almacén, COMERCIALIZADORA EUROPEA DE MOTOS Y ACCESORIOS SAS hará una valoración técnica y funcional para determinar la cobertura de la garantía y si la misma procede para hacerse efectiva de acuerdo con el uso y naturaleza del mismo. En esta etapa del proceso COMERCIALIZADORA EUROPEA DE MOTOS Y ACCESORIOS SAS interactuará con el Cliente con el objeto de complementar el proceso de evaluación y generar un diagnóstico final apropiado y ajustado al estado real del Producto.

El tiempo estimado máximo para emitir un diagnóstico sobre el estado del Producto objeto del proceso de garantía, en que se informará y tramitará por COMERCIALIZADORA EUROPEA DE MOTOS Y ACCESORIOS SAS es de 15 días hábiles, en el caso de requerir tiempo adicional, se le comunica al cliente mediante comunicado vía correo electrónico. El diagnóstico que emita el fabricante se informará al Cliente y se seguirá el procedimiento correspondiente y dentro de los términos legales.

2.5.1.1 MANEJO DEL TIPO DE GARANTIA.

Para dar una respuesta al cliente Distribuidor o cliente público, COMERCIALIZADORA EUROPEA

	PROTOCOLO PARA EL TRÁMITE DE GARANTÍA QUEJAS O RECLAMOS DE PRODUCTOS DISTRIBUIDOS POR COMERCIALIZADORA EUROPEA DE MOTOS Y ACCESORIOS SAS	Código: GAD-PT-01
		Versión: 03
		Fecha: 04/09/2024
		Páginas: 5 de 5



DE MOTOS Y ACCESORIOS SAS luego de una verificación técnica y física del producto se procede a realizar:

2.5.1.1.1 INGRESO DE PRODUCTO NUEVO (sin USO):

Si la garantía se trata de un producto nuevo con un daño superficial, se realizará la recolección de este producto, y se efectuará el envío al cliente de un producto nuevo de la misma referencia y talla, si y solo si, se tiene en stock en la empresa.

Si no hay existencia de la misma referencia, se informa al cliente si el fabricante hará el envío de la referencia del producto en una próxima importación haciéndose necesario la espera por parte del cliente de un par de meses, y una vez se cuente con el producto se procede a la entrega al cliente Distribuidor o cliente final.

En el caso de no disponer con existencia de la misma referencia, se realiza la negociación con el cliente para cambio de la referencia de la misma marca y del mismo valor, realizando una nota de crédito a favor la cual será aplicada a la factura del nuevo producto.


En el caso de no disponer con existencia de la misma referencia o marca, se realiza la negociación con el cliente para la compra de otro producto en existencia, realizando una nota de crédito a favor y aplicando a la factura del nuevo producto; encaso de este ultimo tener un valor mayor, deberá el cliente cancelar el excedente para proceder con la entrega o envío del producto en caso de ser a nivel Nacional.

2.5.1.1.2. INGRESO DE PRODUCTO (Producto Usado):

Se realiza recolección de este producto, se revisa en el Departamento Técnico y se realiza cambio de la parte o pieza afectada.

Sin embargo si no es posible el cambio de la Pieza y no hay existencia de la misma referencia, se realiza negociación con el cliente para cambio de la referencia o marca del mismo valor, realizando una nota crédito la cual será aplicada a la nueva factura del nuevo producto, en caso de diferencia de valor se efectuara el cobro del excedente respectivo, para lo cual deberá el cliente cancelar el excedente para proceder con la entrega o envío del producto en caso de ser a nivel Nacional.

NOTA: Los empaques, accesorios y manuales allegados con el Producto objeto del proceso de garantía serán devueltos íntegramente al cliente con la entrega del Producto, siempre y cuando estos hayan sido enviados a con el producto objeto de garantía.

	PROTOCOLO PARA EL TRÁMITE DE GARANTÍA QUEJAS O RECLAMOS DE PRODUCTOS DISTRIBUIDOS POR COMERCIALIZADORA EUROPEA DE MOTOS Y ACCESORIOS SAS	Código: GAD-PT-01
		Versión: 03
		Fecha: 04/09/2024
		Páginas: 6 de 5



2.5.1.1.3. NOTA CREDITO O DEVOLUCION


Para los casos en que el cliente no acepta el cambio del producto por ninguna referencia, se procede a efectuar la respectiva nota crédito; no sin antes corroborar que no afecte los valores mínimos, dado que este afectaría los porcentajes de descuentos concedidos al cliente de los pedidos, saldo que puede ser descontado en un próximo pedido.

Para los clientes públicos o de Almacén si en última instancia que no se resuelva el cambio por algún producto en existencia, el cliente titular de la facturación deberá enviar la debida solicitud de devolución del valor cancelado con la información del producto objeto de garantía; si el pago fue recibido con tarjeta, la devolución se realizará a la tarjeta con que fue recibido el pago, en caso de efectivo o transferencia en el comunicado el cliente deberán informar datos bancarios correspondientes a quien efectuaron la facturación electrónica al correo administracion@motosyaccesorios.com.

3. CAUSAS DE EXONERACIÓN DE RESPONSABILIDAD DE LA GARANTÍA DE LOS PRODUCTOS QUE VENDE COMERCIALIZADORA EUROPEA DE MOTOS Y ACCESORIOS SAS:

COMERCIALIZADORA EUROPEA DE MOTOS Y ACCESORIOS SAS se exonerará de la responsabilidad que se deriva de la garantía, cuando:

- 3.5. Demuestre que el defecto proviene de:
 - 3.5.1. Fuerza mayor o caso fortuito;
 - 3.5.2. El hecho de un tercero;
 - 3.5.3. El uso indebido del bien por parte del consumidor, y
 - 3.5.4. Que el consumidor no atendió las instrucciones de instalación, uso o mantenimiento indicadas en el manual del producto y en la garantía. El contenido del manual de instrucciones deberá estar acorde con la complejidad del producto. Esta causal no podrá ser alegada si no se ha suministrado manual de instrucciones de instalación, uso o mantenimiento en idioma castellano.
- 3.6. Producto que se encuentre por fuera de los términos (tiempos) de garantía.
- 3.7. El Producto haya sido objeto de ajustes operativos, reparación, alteración y/o modificación no descrita en los manuales del producto, o llevada a cabo sin el consentimiento previo y escrito del Productor y/o Fabricante.

	PROTOCOLO PARA EL TRÁMITE DE GARANTÍA QUEJAS O RECLAMOS DE PRODUCTOS DISTRIBUIDOS POR COMERCIALIZADORA EUROPEA DE MOTOS Y ACCESORIOS SAS	Código: GAD-PT-01
		Versión: 03
		Fecha: 04/09/2024
		Páginas: 7 de 5



- 3.8. No hayan sido atendidas las instrucciones y recomendaciones específicas impartidas por el Centro de Servicios o el área comercial de COMERCIALIZADORA EUROPEA DE MOTOS Y ACCESORIOS SAS.
- 3.9. Cuando el Producto es dañado por: mal uso, abuso, negligencia, condiciones de instalación inadecuadas, causas ambientales o climáticas.
- 3.10. Se evidencie falta, daño o adulteración de la etiqueta del Producto que contiene el Modelo y Número de lote de este.
- 3.11. Los daños o defectos causados durante el proceso de almacenamiento o transporte por parte del Cliente.
- 3.12. En caso de accidentes.

Se dará respuesta por escrito de la no aceptación del trámite de garantía al correo informado por el cliente para el el trámite de garantía.