

POLITICA DE ATENCION Y SEGUIMIENTO POR RECLAMOS DE GARANTIAS

OBJETIVO: Hacer del conocimiento de nuestros clientes el proceso de reclamo por garantía y que este sea claro y técnicamente sustentado

1. VIGENCIA DE LA GARANTÍA

Salvo que se indique expresamente algo diferente*, todos los productos comercializados por Alliant Power México SA de CV (APMX) cuentan con una garantía limitada de **8 meses** a partir de la fecha de emisión de la factura de venta. Esta garantía aplica exclusivamente a defectos de fabricación y fallas de funcionamiento ocurridas bajo condiciones normales de uso.

*En el Anexo 2 se puede consultar los tiempos de cobertura de garantía según las diferentes marcas de los productos que comercializamos.

2. COBERTURA DE UNA GARANTIA

La garantía cubre únicamente el valor facturado por la pieza reclamada.

La garantía **no procede** cuando se detecta:

- Uso indebido, abuso o negligencia.
- Manipulación de componentes, instalación incorrecta, combinación con componentes incompatibles o fuera de especificación.
- Falta de mantenimiento o mantenimiento inadecuado.
- Contaminación del sistema de combustible, lubricación o enfriamiento.
- Daños causados por fallas en otros componentes
- Causas externas como accidentes, robo, vandalismo, incendio, inundación, explosión u otros eventos fuera del control del fabricante o de APMX.

La garantía **no cubre**:

- Gastos colaterales por daños a otros productos o componentes
- Costos por pérdida de tiempo, mano de obra, combustibles, consumibles, gastos de reparación, gastos de envío, traslados o daños personales.

3. PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR EL RECLAMO POR GARANTIA

Cualquier reclamo de garantía debe hacerse dentro del periodo estipulado.

El cliente puede entregar o enviar el producto en reclamo a cualquiera de las sucursales de APMX y debe entregar:

- El producto por el cual se presenta el reclamo en garantía.
- El formato FV004-G control de garantías (Anexo 1) **debidamente llenado**. Es importante solicitar el formato de control (Caso GV) con el folio que se asignará como referencia
- Resultado de escaneo u otros documentos cuando se requieran
- En caso de envío deberá reportar la guía al correo garantias@alliantpower.com.mx

4. DIAGNOSTICO, EVALUACION Y CARGOS POR RECLAMO DE GARANTIA

Una vez recibido un producto en reclamo por garantía, APMX lo enviará con el fabricante, el proveedor o el centro de servicio correspondiente para que sea evaluado técnicamente* y se determine la procedencia o no del reclamo de acuerdo con las políticas que aplican para cada producto.

En caso de ser necesario, APMX entregará al cliente un documento con los resultados de dicha evaluación

*APMX se reserva el derecho de cobrar los gastos generados por la revisión y diagnóstico de productos ingresados por reclamos de garantía que no resulten procedentes.

Esto incluye costos de mano de obra, pruebas técnicas y logística asociada y no implica una reparación el producto, sino solamente la revisión y diagnóstico. El importe dependerá del tipo de producto y se le notificará al cliente antes de proceder para que autorice la revisión.

Este tipo de cargo no aplica en caso de que el reclamo proceda como garantía.

5. TIEMPOS DE RESPUESTA

El tiempo de respuesta para determinar si procede o no procede un reclamo en garantía es variable dependiendo del tipo de producto, pero no podrá ser mayor a 5 meses, de lo contrario la garantía procederá automáticamente.

El cliente podrá solicitar el status de su reclamo en el correo garantias@alliantpower.com.mx y por este mismo conducto se les informará el resultado del reclamo.

6. FORMA DE PAGO DE UNA GARANTIA

En caso de que proceda un reclamo en garantía, APMX acordará con el cliente la forma en que hará la reposición del valor del producto en garantía, pudiendo ser a través de una reposición física del mismo producto, una nota de crédito o cancelación del cargo por el valor correspondiente o bien la devolución del dinero que el cliente pagó por dicho producto.

7. BENEFICIARIO DE UNA GARANTIA

APMX solamente dará seguimiento y en su caso pagará garantías directamente al cliente que adquirió el producto y en ningún caso con terceros a quienes se haya vendido o transferido la posesión del producto.


8. LITIGIOS

Cualquier litigio en referencia a reclamos por devoluciones o garantías, deberá ser desahogado bajo las leyes y reglamentos de los Estados Unidos Mexicanos y en los tribunales o procuradurías del ramo en el estado de Jalisco, México.

V2.151225

FORMATO FV004-G RECLAMO POR GARANTIA

Para procesar un reclamo por garantía es necesario proporcionar la siguiente información en los casos en que aplique:

 Llenar un formato por producto			
Datos del Cliente			
Fecha del reclamo		Nombre de la persona que hace el reclamo	
Nombre o Razón Social		Email	
		Teléfono	
Datos del Producto			
No. de Factura		Fecha de Factura	
No de Parte		Serie o Código	
Cantidad		Identificador:	
Datos del vehículo y descripción de la falla*			
Fecha de Instalación*		Fecha de Falla*	
Kms al instalar*		Kms al fallar*	
Año de la unidad*		Tipo de motor*	
Marca*		VIN / Número de serie*	
Modelo*			
Cual es la falla que presenta:			
En qué momento se presentó la falla (Ejemplo: arranque en frío, etc.)*			
Herramienta de diagnóstico utilizada			
Código de falla arrojado por el scanner*			
Pruebas de diagnóstico realizadas y resultados.			

* Datos obligatorios para un reclamo de garantía (En caso que aplique). La omisión de uno o más de los datos requeridos puede retrasar o invalidar el proceso.

En caso de enviar el producto en reclamo por paquetería debe proporcionar : Número de guía, Fecha y Conducto

Para más información favor de consultar nuestra política de garantías en <https://www.alliantpower.com.mx/clientes/garantias/>

Consulte nuestro aviso de privacidad en <https://www.alliantpower.com.mx/aviso-de-privacidad/>

Atención y seguimiento en el correo garantias@alliantpower.com.mx o por WhatsApp al 33 1400 6248



ANEXO 2

MARCA	COBERTURA (MESES)
AERDIESEL	6
ALLIANT POWER	12
BORGWARNER	12
BOSCH*	12
BOSCH BOMBAS HP0XX Y BOMBAS CR	8
DAYCO	18
DELPHI NUEVO	12
DELPHI REMAN	6
DENSO	12
DENSO REMAN	6
DIPACO	12
DREXEL	6
ELRING DIESEL	12
FP DIESEL	12
GARRET	12
HOLSET	6
HR (RUCK)	12
INTERSTATE MCBEE	12
ISHINO	6
JEREH	12
JRONE	9
KNADIAN	12
KOLBENSCHMIDT	12
MEFIN	6
NANOELECTRONICA (ROBOT)	6
ROW66	6
SPACO	12
STANADYNE	12