



POLÍTICA DE DEVOLUCIONES Y GARANTÍA

Motores Colombia S.A.S., en cumplimiento de las disposiciones generales del Estatuto del Consumidor (Ley 1480 de 2011) y demás normas aplicables al comercio de repuestos para maquinaria pesada, establece la siguiente política aplicable para devoluciones, verificación de producto e instalación.

1. Verificación previa a la instalación

El cliente, al recibir el producto, deberá:

1. **Verificar que la referencia, código y descripción del producto coincidan exactamente con lo solicitado y facturado.**
2. Confirmar que el producto se encuentre en **óptimas condiciones físicas**, libre de daños, golpes, alteraciones o señales de manipulación.
3. Validar que el producto conserve su **empaque original, completo y en buen estado**.

En caso de identificar alguna novedad, el reporte debe realizarse **antes de instalar el producto** y dentro de los plazos establecidos en esta política.

2. Condiciones de instalación

- Todo producto debe ser instalado **bajo lineamientos técnicos adecuados**, siguiendo las recomendaciones del fabricante y por **personal capacitado** para tal fin.
- Motores Colombia S.A.S. no asume responsabilidad por fallas derivadas de:



310 315 93 94
310 418 05 94

Atención Personalizada
Av. Calle 6 N° 27B-37

Servicio Técnico Especializado
Cra. 27 N° 5a-50, Bogotá, CO





- Instalación incorrecta.
- Manipulación inadecuada.
- Uso indebidamente diferente al recomendado.
- Falta de lubricación, limpieza o procedimientos técnicos esenciales.

La mala instalación o manipulación inadecuada invalida la garantía.

3. Condiciones para la aceptación de devoluciones

Motores Colombia S.A.S. podrá aceptar una devolución únicamente si el producto:

- No presenta señales de uso, instalación o desgaste.
- Conserva su empaque original, en buen estado, completo y sin alteraciones.
- Incluye todos sus accesorios, etiquetas, sellos y componentes originales.
- El número de parte coincide con el producto despachado.
- La solicitud se realiza dentro del plazo permitido.

La devolución se considera **aplicable solo cuando el producto no haya sido usado o instalado** y se encuentre en condiciones aptas para su reintegro al inventario.

4. Casos en los que NO procede devolución

No se aceptarán devoluciones cuando:

- El producto evidencie señales de uso o instalación.



310 315 93 94
310 418 05 94

Atención Personalizada
Av. Calle 6 N° 27B-37

Servicio Técnico Especializado
Cra. 27 N° 5a-50, Bogotá, CO





- El empaque esté dañado, incompleto o alterado.
- Se trate de repuestos eléctricos o electrónicos (por práctica estándar del sector).
- Sea un producto solicitado como **pedido especial**, bajo especificación del cliente.
- La solicitud se realice fuera de los plazos establecidos.

5. Plazo para solicitar una devolución

El cliente dispone de **hasta cinco (5) días hábiles** después de recibido el producto para solicitar una devolución.

Fuera de este plazo no se realizarán cambios ni devoluciones.

6. Procedimiento para devoluciones

1. El cliente deberá contactar a Motores Colombia S.A.S. por los canales oficiales e informar:
 - Número de factura.
 - Referencia del producto.
 - Motivo de la devolución.
2. Motores Colombia S.A.S. realizará la evaluación correspondiente y determinará si la solicitud cumple con los criterios de esta política.



310 315 93 94
310 418 05 94



Atención Personalizada
Av. Calle 6 N° 27B-37



Servicio Técnico Especializado
Cra. 27 N° 5a-50, Bogotá, CO





3. En caso de aprobación, se coordinará el proceso logístico de devolución o cambio.

7. Garantía

Las garantías aplican únicamente sobre defectos de fabricación.

No cubren daños derivados de:

- Instalación incorrecta.
- Uso inadecuado.
- Manipulación no autorizada.
- Condiciones operativas diferentes a las recomendadas por el fabricante.

Motores Colombia S.A.S. se reserva el derecho de realizar la **evaluación técnica** del producto para determinar la procedencia de la garantía.

MOTCOL



310 315 93 94
310 418 05 94



Atención Personalizada
Av. Calle 6 N° 27B-37



Servicio Técnico Especializado
Cra. 27 N° 5a-50, Bogotá, CO

