

# Política de Garantías y Devoluciones -PGD-

En **El Mundo del Amortiguador Ltda (EMDA)** contamos con más de 40 años de experiencia en la comercialización de autopartes de alta calidad para vehículos. Todos los productos que comercializamos son nuevos, originales, de fábrica y de diseño exclusivo y autorizado para cada marca y línea de vehículos. No vendemos, ni compramos repuestos de segunda.

Cualquier pregunta, queja o reclamo -PQR- relacionado con una venta y/o un servicio se tramitará directamente por EMDA; se atenderá inmediatamente vía telefónica o digital y de lunes a viernes en horario de oficina en las instalaciones de la Empresa. Además, no tendrá ningún costo, ni el trámite, ni los trabajos técnico-mecánicos que implique la misma, excepto en las circunstancias que a continuación se detallan.

Queremos que compres con total confianza, por eso nuestra PGD te respalda en caso de cualquier inconveniente.

## Garantías

### ¿Cuándo aplica la garantía?

- Nuestra garantía cubre cualquier novedad o defecto de fabricación, de ensamble o ensamblaje de los componentes en los productos adquiridos.

### Requisitos para solicitar la garantía:

- La solicitud debe hacerla el comprador original, cuya información personal debe coincidir con los datos registrados en la factura.
- El producto debe estar en perfectas condiciones, sin alteraciones ni daños visibles. Debe conservar las piezas, etiquetas y accesorios con que fue instalado. En caso de haberse instalado por fuera de las instalaciones de EMDA, debe conservar su caja original.

Tiempo de garantía según el producto:

Producto	Vehículos particulares	Vehículos públicos / camionetas
Amortiguadores (Gabriel, Jozama, Monroe, Tsukuba)	1 año	6 meses
Accesorios		2 meses
Alineación y balanceo		30 días

Instalación de productos comprados en otro establecimiento	 No tienen garantía
--	---

### Casos en los que la garantía no aplica:

- No debe presentar signos de instalación incorrecta, golpes, pintura o modificaciones, marcaciones sobre su superficie, rayones infligidos por herramientas utilizadas de manera incorrecta y/o cualquier otra marca que pueda devaluar y/o dañar su presentación y/o funcionalidad.
- El producto no debe presentar deterioro tales como: golpes, fisuras, manchas u oxidación, ocasionados por maltrato, por instalación inapropiada o por haberse forzado en un vehículo que no corresponde, de acuerdo a la referencia del producto, al respectivo vehículo, marca, modelo y línea exacta.
- El producto no debe presentar alteraciones o adaptaciones al diseño original de la pieza, así como evidencias de una errónea manipulación, o ensamble incorrecto. Tampoco marcas en el eje o vástago que evidencien maltrato durante el proceso de la instalación, inadecuado uso de herramientas y/o golpes producidos en el mismo.

### Cobertura:

- Defectos de manufactura o de materia prima.
- Desde la fecha de la compra del producto, el reclamo debe estar dentro del periodo de cobertura, anteriormente descrito, según corresponda respecto de cada línea de productos.
- El mecánico o instalador debe haber seguido las recomendaciones del fabricante en los procesos de instalación, mantenimiento de la suspensión y/o reparación de cualquier pieza que esté dentro del mismo sistema del vehículo. Si el defecto es originado por no haber seguido dichas recomendaciones, se rechaza de plano la reclamación.
- El uso del vehículo en condiciones diferentes para las que fue diseñado, ejemplo: competencias, adaptaciones, cargas o carrocerías que excedan la carga máxima permitida por el fabricante, afectan la vida útil del producto y por ende, invalidan su garantía.
- La garantía no cubre los daños causados por un accidente, negligencia o por causa de una inapropiada conducción.

## Devoluciones

### Condiciones para realizar una devolución:

- Se debe dar dentro de los **5 días hábiles** después de recibir el producto.
- Si el error es del cliente, debe justificarlo y asumir los costos de envío.

- La pieza debe estar sin usar y cumplir con las mismas exigencias realizadas para las garantías.

### **¿Cómo solicitar una garantía o devolución?**

1. **Contáctanos** por teléfono o digitalmente.
2. **Presenta tu factura** y explica el motivo de la solicitud.
3. **Nuestro equipo evaluará tu caso** y te dará una respuesta en un plazo máximo de **15 días hábiles** una vez recibamos la información y el producto.

En **EMDA**, tu confianza es nuestra prioridad.