

POLÍTICAS DE SERVICIO POST VENTA DISTRIBUIDORES**1. OBJETIVO**

Establecer las directrices para los servicios post venta de Motorlights SAS.

2. ALCANCE

Aplicable al proceso de ventas de Motorlights SAS.

3. POLÍTICAS**3.1. GARANTÍA LIMITADA****3.1.1. Cobertura General**

Motorlights garantiza sus productos y partes de ser libres de defectos en el diseño, materiales y manufactura durante un periodo de **tres meses** a partir de la fecha de entrega del producto al usuario final, siguiendo el procedimiento indicado a continuación:

- a) Verificar que los productos correspondan a Motorlights identificando la marca en láser "ML" o el sticker de garantías.
- b) Identificar su factura de venta correspondiente.
- c) Contactar a su ejecutivo de ventas Motorlights e informarle sobre los productos que requieran garantía y programar su visita para revisión de los mismos.
- d) El cliente debe entregar al ejecutivo/asesor la factura de venta de los productos como evidencia del cubrimiento de la garantía.
- e) El ejecutivo de ventas registra la información necesaria para las garantías reclamadas por el cliente y empaca los productos para coordinar la logística de entrega y revisión en el almacén de Motorlights.
- f) Una vez recibidos y revisados los productos en la empresa, en caso de cumplir, se procede a despachar los productos nuevos en el próximo pedido del cliente.

NOTA: Sólo se hará nota crédito en caso de no tener stock de los productos reclamados como garantías en ese momento, si no es reemplazable por otro producto similar o si definitivamente el cliente no desea volver a comprar el producto.



3.1.2. Aceptación del Cliente

El Cliente acepta los términos, cobertura, condiciones y restricciones de la Garantía Limitada de MotorLights indicadas en este Acuerdo de Garantía Limitada.

El Cliente se compromete y declara que es su responsabilidad la instalación de los equipos y de mantener los equipos en condiciones óptimas de funcionamiento y mantenimiento adecuado, tales como: temperatura indicada, uso del producto de acuerdo a las instrucciones, manipulación por personal idóneo y capacitado, corrientes de energía libres de carga o sobrecarga, mantenimiento preventivo y correctivo, protecciones entre otros que se refieren al debido cuidado, manejo y utilización.

El Cliente a su vez, cumple con las condiciones de pago de Motorlights y realiza el procedimiento descrito anteriormente de forma correcta.

NOTA: Las garantías NO son objeto de descuento en las facturas del cliente ni cambios por otros productos sin previa autorización de la administración de Motorlights.

3.1.3. Niveles óptimos para el debido mantenimiento de los equipos

Los productos deben conectarse para las especificaciones eléctricas que están diseñados, tanto en Voltaje de 12 ó 24 Voltios DC, como su corriente máxima de acuerdo a su potencia, temperatura de operación de 0°C a 45°C, protección contra ingreso de polvo y agua grado IP definido en cada producto.

NOTA: La garantía no será aplicable si en el producto devuelto se observan daños por golpes, manipulaciones y quemado por malas conexiones.

3.1.4. Excepciones de la garantía y Ninguna Garantía Implícita

Esta Garantía Limitada no incluye gastos para el retiro o la instalación de productos, o costos para el trabajo de reemplazo o materiales, que son de responsabilidad del Cliente.

La Garantía Limitada de MotorLights No cubre los daños del producto cuando es originado por manejo inapropiado por parte del Cliente o de instaladores o del usuario final; ni cuando el



defecto no procede del diseño, materiales y manufactura; ni cuando el daño procede de causas externas al producto en sí mismo; o cuando el daño procede de modificaciones, reparaciones, o alteraciones del producto o sus componentes; ni cuando el defecto es causado por uso inapropiado, o el producto es utilizado en condiciones inapropiadas, o manejo inadecuado, o por causas del consumidor final que causen incendio, quemaduras, destellos o cortos circuitos; ni por vandalismo, ni cuando el daño es producido por causas de fuerza mayor o caso fortuito.

Las garantías en esta Garantía Limitada no se aplican a los bienes que han sido: instalados incorrectamente o en instalaciones no recomendadas; o no está en las condiciones de funcionamiento seguras, o es dañado, o está en la necesidad de reparación; modificado o reparado con partes o ensamblajes no certificados por escrito por MotorLights, incluyendo sin restricción, producto incorrectamente modificado o reparado; convertido, cambiado, dañado, almacenaje impropio, cuidado impropio, mantenimiento impropio, o pruebas impropias periódicas (en conjunto, "Excepciones").

Motorlights no se hace cargo de todo tipo de daños causados en cualquier vehículo por la instalación de uno de nuestros productos debido a que esto puede proceder de fallas en el procedimiento realizado y no tienen relación con los productos Motorlights, por lo anterior la garantía limitada solo es aplicable a nuestros productos y no incluyen partes adicionales, accesorios y otros.

Si MotorLights identifica cualquier Excepción durante la evaluación de los productos defectuosos, o en las condiciones de instalación, entonces el Cliente pagará y/o reembolsará a MotorLights todos los gastos incurridos para la evaluación, como actividades de apoyo de reparación, o sustitución de cualquier Equipo o componente que satisfaga cualquiera de las Excepciones definidas arriba.

Las garantías señaladas no aplican en caso de Fuerza mayor o caso fortuito, tales como desastres naturales, o accidentes.

El conjunto de garantías establecidas en el presente documento de Garantía Limitada, son la única garantía dada en lo referente a los productos, componentes de los equipos suministrados por MotorLights.



MotorLights expresamente niega alguna o todas las otras representaciones de Terceros, garantías o servicios suministrados por otras representaciones que no cuenten con previa autorización escrita.

3.2. DEVOLUCIONES

3.2.1. La obligación de MotorLights y la solución exclusiva para el Cliente

Bajo el procedimiento de la garantía limitada es, a opción de MotorLights, (I) reparar o a reemplazar el producto, a condición de que el Cliente devuelva el producto de acuerdo a lo designado por MotorLights dentro del período de la garantía.

NOTA: La devolución de los productos por reclamaciones de la garantía, debe seguir los procedimientos de MotorLights.

3.2.2. Productos que han sido discontinuados u obsoletos

Para ("el Producto obsoleto"), MotorLights, puede a su discreción, sustituir tal Producto obsoleto por un modelo de producto diferente ("el Nuevo Producto"), con tal de que el Nuevo Producto tenga rasgos considerablemente similares con el Producto obsoleto. El Nuevo Producto será garantizado como indica en esta Garantía Limitada.

3.2.3. Devolución de productos no conformes con lo requerido por el cliente

Se tienen en cuenta las siguientes consideraciones:

- a) El plazo máximo para informar a Motorlights de la devolución es de 5 días hábiles a partir de la fecha de entrega del pedido.
- b) Especificar con el ejecutivo u asesor Motorlights, los requerimientos del cliente y la inconformidad con respecto al pedido recibido.
- c) Los costos de envío son asumidos por: Motorlights, cuando son errores en la orden de pedido, facturación o alistamiento y despacho; de lo contrario los asume el cliente.
- d) Los productos devueltos deben estar en perfecto estado, empacados completamente como fueron despachados y son revisados en el almacén de Motorlights para verificar que cumplan las condiciones descritas.



- e) Las devoluciones y las garantías NO son motivo de descuento en las facturas del cliente, cambios en los productos o alteración de la cartera Motorlights, sin previa autorización de la Administración de Motorlights.

3.3. PROCESO PARA RECOLECCIÓN DE GARANTÍAS Y/O DEVOLUCIONES

Cuando el cliente entregue productos por garantías y/o devoluciones al vendedor, éste debe validar que el producto no se encuentre golpeado, manipulado, con aperturas forzosas, o quemados por instalaciones en el voltaje no apropiado de acuerdo a las condiciones mencionadas anteriormente.

Se deben recibir diligenciando el talonario multipropósito y asegurar que el cliente firme la entrega de productos en la casilla correspondiente.

El vendedor debe enviar el soporte completamente diligenciado en medio digital inmediatamente al Almacén de Motorlights para notificar a la empresa y adjuntar la copia con el envío de los productos en un plazo máximo de 15 días, si los productos no son entregados con esta relación no serán recibidos ni reconocidos como garantía y/o devolución al cliente final; por lo que el vendedor es responsable de asumirlo.

3.4. ATENCIÓN AL CLIENTE

Motorlights de acuerdo a su compromiso con la satisfacción de nuestros clientes tiene a disposición, una encuesta para poder conocer la percepción de los mismos y continuar mejorando. **Diligenciar la encuesta de Satisfacción:**

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdnAZsSXfmhb1VkdLnK1fLHo0kV3cxt1LEGEg8UVPMrFDUdyg/viewform?usp=sf_link

Atendemos las peticiones, quejas o reclamos de Clientes:

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSc-qdJCIeVCARHknLIKSZHQYtx0eWOM3qnLDnmAG fdJsNWfA/viewform?usp=sf_link

Para contacto, inquietudes o solicitudes adicionales, favor enviar correo electrónico a marketing@motorlights.com.co con Asunto: "Atención al cliente".



NOTA: Para mayor comprensión de la información sobre los procesos de Motorlights, ver las Políticas de ventass.

Si desea mayor información de sus pedidos, ponerse en contacto con su ejecutivo/asesor de ventas o con información general de la empresa (info@motorlights.com.co).

4. REGISTROS

- Base de datos Gitiic y software contable.
- Documentos Covinoc
- Fáctura de ventas Motorlights
- Soportes financieros
- Talonarios multipropósito de ventas





SEGURIDAD EN TU CAMINO

