

1. OBJETIVO

Establecer las pautas para brindar atención a nuestros clientes (internos y externos) frente a las solicitudes de soporte técnico, manejo de devoluciones, aplicación de garantías, tratamiento de quejas y/o reclamos sobre los productos vendidos por nuestra empresa.

2. ALCANCE

Este documento establece los lineamientos a aplicar en el análisis de todos los casos que lleguen a Mundial de Repuestos Colombia CI SAS, y que requieran tramitar una devolución, una garantía, una queja o un reclamo a favor de alguno de nuestros clientes.

3. RESPONSABLES

La Gerencia Logística, la Coordinación Operativa, la Coordinación Financiera, la Gerencia Comercial, y la fuerza comercial, serán responsables de actualizar y hacer cumplir esta política desde el momento en que se publique.

4. DEFINICIONES

Para efectos del presente documento y todo lo relacionado con el trámite de procedimientos relacionados con quejas, reclamos, devoluciones o garantías, han de tenerse en cuenta las siguientes definiciones:

4.1. Garantía: Obligación temporal, solidaria a cargo del fabricante y el comercializador, de responder por el buen estado del producto y la conformidad de este con las condiciones de idoneidad, calidad y seguridad legamente exigibles o las ofrecidas. La garantía legal no tendrá contraprestación adicional al precio del producto (Art. 5º numeral 5 Ley 1480 de 2011).

4.2. Calidad: Condición en que un producto cumple con las características inherentes y las atribuidas por la información que se suministre sobre él. (Art. 5º numeral 1 Ley 1480 de 2011).

4.3. Idoneidad: Aptitud del producto para satisfacer la necesidad o necesidades para las cuales ha sido producido o comercializado (Art. 5º numeral 6 Ley 1480 de 2011).

4.4. Información: Todo contenido y forma de dar a conocer la naturaleza, el origen, el modo de fabricación, los componentes, los usos, el volumen, peso o medida, los precios, la forma de empleo, las propiedades, la calidad, la idoneidad o la cantidad, y toda otra característica o referencia relevante respecto de los productos que se ofrezcan o pongan en circulación, así como los riesgos que puedan derivarse de su consumo o utilización (Art.



5º numeral 7 Ley 1480 de 2011).

4.5. Producto Defectuoso: Es aquel producto que, debido a un error de diseño, fabricación, construcción o embalaje no ofrezca la razonable seguridad a la que toda persona tiene derecho (Art. 5º numeral 17 Ley 1480 de 2011).

4.6. Repuestos Homologados: Son componentes de recambio fabricados por terceros, empresas productoras de autopartes, que se encargan de replicar las partes originales siguiendo los lineamientos y normas de calidad y compatibilidad de los repuestos originales. Además, son validadas por las marcas de vehículos y otros expertos del rubro.

Los repuestos homologados, además, cuentan con garantía por parte de sus fabricantes. Sin embargo, se diferencian de los originales, principalmente, en los materiales que se utilizan en su elaboración y, por tanto, su resistencia, su terminación, su empalme y la durabilidad pueden ser menores, por tal motivo no comparte la normativa legal de los repuestos originales.

5. OBLIGACIONES DEL CLIENTE AL MOMENTO DE RECIBIR LA MERCANCIA

5.1 DESPACHOS URBANOS

- a. El cliente tiene el deber de revisar la información completa contenida en la orden de venta al momento de la entrega, e identificar si existen novedades tales como faltantes de unidades, entrega no correspondiente a su razón social, etc. Así mismo, debe revisar el estado físico del material, con el fin de identificar si existe mala manipulación, daño de la integridad de los repuestos, etc., y registrarlo en la orden de venta para realizar el cambio, procurando recibir la mercancía lo más rápido posible, teniendo en cuenta que se debe cumplir un itinerario de entregas.
- b. El cliente tiene el deber de tomar evidencia fotográfica del material averiado o trocado y compartir la evidencia con el asesor que lo atiende, para que éste, tramite lo antes posible la novedad.
- c. El cliente tiene el derecho de revisar los productos que recibe en cantidad, referencia y calidad o estado. Lo anterior, entendiéndose que debe agilizar la recepción de la mercancía para no afectar el itinerario de entregas.
- d. Se define como pedido revisado al 100% en el momento de la entrega, aquellas órdenes de venta que contengan **menos de 10 unidades**, y por consiguiente en este tipo de pedidos los clientes tienen el deber de revisar y reportar toda novedad presente en el momento de la entrega, ya que se presume como un pedido pequeño y fácil de recibir. Una vez recibido

este tipo de pedidos, no se aceptan reclamaciones por daño de mercancía o faltantes de productos.

- e. Cuando el pedido tiene **más de 10 unidades**, el cliente tiene el deber de recibir la mercancía verificando referencia y cantidad de acuerdo con la orden de venta. Esto, con la finalidad de reportar faltantes de mercancía al momento de la entrega; y **tendrá máximo 1 día laboral a partir de la entrega**, para reportar las novedades relacionadas con mal estado de la mercancía. Pasado este plazo, se entenderá que no existieron novedades y no habrá lugar a posteriores reclamaciones de esta naturaleza.
- f. **Si en el momento de la entrega el cliente no recibe un producto por razones diferentes a una avería (asegura que no lo pidió, se retracta por el precio, error al pedir, error comercial, etc.)**
El conductor retorna el repuesto a bodega y dejará la anotación en la orden de venta con la razón de la devolución. Así mismo, esta será reportada desde operaciones a dependencia Comercial para identificar las razones de la devolución.

5.2 DESPACHOS NACIONALES EN DEDICADO

- a. El cliente tiene el deber de revisar la información completa contenida en la orden de venta al momento de la entrega.
- b. El cliente se hace cargo del personal y los costos para el descargue.
- c. Se estimará el tiempo de llegada al cliente, en todo caso Mundial de Repuestos Colombia CI S.A.S no asumirá ningún sobre costo por demoras en el descargue.
- d. De acuerdo con el número de unidades en el momento del despacho se le indicara en el momento del despacho, un tiempo máximo en el que tiene el deber de revisar el 100% de cantidades y estado de la mercancía.
- e. El cliente debe tomar fotos de la carga en el momento de la apertura del vehículo para presentar cualquier reclamación.

5.3 DESPACHOS NACIONALES POR PAQUETEO

- a. El cliente, al momento de recibir su pedido, tiene el deber revisar la información de la guía e identificar si existen novedades tales como faltantes de Líos o cajas, entrega no correspondiente a su razón social, etc. Y reportarlo en la guía o remesa de entrega.
- b. El cliente tiene el deber de revisar el estado físico del empaque e identificar toda anomalía por mínima que sea (empaque roto, sucio o mal manipulado). En caso de que existan este tipo de novedades, es necesario indicarle al transportador el hallazgo de estas y hacer la anotación en la guía, Adicional a esto, **es necesario tomarle fotografías a los líos o paquetes que recibieron sin desempacar, detallando lo mejor posible cualquier novedad**

identificada, ya que es un requisito indispensable para tramitar cualquier tipo de reclamación.

- c. Una vez identificadas las averías al empaque o embalaje (empaque roto, sucio o mal manipulado), el cliente tiene el deber de exigir al transportador la revisión del contenido en los paquetes con novedad y la integridad de su contenido¹
- d. El cliente debe abstenerse de poner notas tales como: “se reciben paquetes sin verificar”, “se recibe mercancía sin revisar” o similares. Se entenderá que no verificó el estado de la mercancía o su respectivo empaque, y que se hace cargo de esta sin derecho a reclamar a Mundial de Repuestos o a la transportadora, lo anterior citando nuevamente el CÓDIGO DE COMERCIO - LIBRO IV - TITULO IV - CAPITULO III - ARTÍCULO 1028 donde se menciona que “*Recibida la cosa transportada sin observaciones, se presumirá cumplido el contrato.*”
- e. Después de registrar todas las novedades del empaque y del producto, el cliente podrá firmar la guía, **NO ANTES**, ya que si no registra ninguna novedad en la guía se entenderá que recibió a conformidad, y limitara los recursos para tramitar alguna reclamación.
- f. Seguido a esto, el cliente debe destapar todos los líos o paquetes e identificar material en mal estado, trocado o faltante, tomando todo tipo de evidencia fotográfica (descrita en el siguiente punto) (solo si deja una anotación en la guía), y reportar al asesor comercial que lo atiende todas las novedades encontradas en el despacho. Por lo anterior, se dispone de **1 día laboral** a partir del momento de la entrega para generar el reporte de toda novedad encontrada en los productos entregados. **Pasado este tiempo, no será aceptada ninguna reclamación ni apelación de ninguna índole.**

¹ CÓDIGO DE COMERCIO - LIBRO IV - TITULO IV - CAPITULO III - ARTÍCULO 1028. **“CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO Y RECONOCIMIENTO DE LA MERCANCÍA.** Subrogado por el art. 36, Decreto 01 de 1990: “*Recibida la cosa transportada sin observaciones, se presumirá cumplido el contrato. En los casos de pérdida parcial, saqueo o avería, notorios o apreciables a simple vista, la protesta deberá formularse en el acto de la entrega y recibo de la cosa transportada.*”

Quando por circunstancias especiales que impidan el inmediato reconocimiento de la cosa, sea imposible apreciar su estado en el momento de la entrega, podrá el destinatario recibirla bajo la condición de que se haga su reconocimiento. El examen se hará en presencia del transportador o de la persona por él designada, dentro de los tres días siguientes a la fecha de la entrega.”

g. El cliente tiene el deber de tomar la siguiente evidencia fotográfica obligatoriamente para adelantar cualquier tipo de reclamación por faltante o avería:

- Fotografía del empaque exterior – foto(s) del(los) lio(s) sin destapar evidenciando toda novedad que encuentre.



- Para avería: Fotografía del rótulo del producto que se encuentra en el empaque.



- Fotografías del producto completamente desempacado detallando la novedad



6. RECLAMO POR FALTANTES

6.1 EN BOGOTÁ

- a. Teniendo en cuenta que el cliente tiene el deber de recibir el pedido verificando referencias, cantidades y calidad (en pedidos pequeños), NO se aceptarán reclamaciones de esta naturaleza **por ningún motivo después de haber firmado la orden de venta a conformidad.**

6.2 NACIONALES DE PAQUETEO O DEDICADO

- a. Teniendo en cuenta que el cliente tiene el deber de los líos relacionados en la guía, NO se aceptarán reclamaciones de esta naturaleza si se evidencia que el lio fue despachado y recibido a conformidad.
- b. El cliente máximo tiene 1 día laboral para reportar cualquier faltante dentro de los líos recibidos.
- c. Recibida una reclamación se verificará el inventario de la referencia del producto para descartar un posible error. Si se evidencia el despacho correcto, y no hay anotación en la guía donde se evidencie la alteración del empaque, no se acepta la reclamación.

7. RECLAMO POR AVERIA

7.1 EN BOGOTÁ

- a. **El cliente no recibe un producto por avería en el momento de la entrega**
El conductor que transporta la mercancía debe hacer la anotación en la orden de venta que retorna a bodega, llevar de regreso a la bodega el repuesto y solicitar el cambio del producto para realizar nuevamente la entrega. En el momento que entregue el cambio, debe hacer una anotación con firma de recibido a satisfacción por parte del cliente en la misma orden de venta. Si el producto ya no se encuentra disponible, desde el área de operaciones se hará el escalamiento respectivo a la dependencia comercial para darle un manejo diferente a esta novedad.
- b. **El cliente reporta una avería posterior a la entrega.**
- Se la analizará la reclamación únicamente para pedidos de más de 10 unidades. Si se realiza 1 día laboral después de haber recibido
 - La aceptación está sujeta a la verificación física del producto por parte del conductor que realizó la entrega.
 - En caso de aceptarse se procederá a realizar el cambio (en caso de haber disponibilidad) o la devolución y Nota crédito.

7.2 NACIONALES DE PAQUETEO O DEDICADO

- a. **El cliente encuentra una novedad en el producto en el momento de la recepción y lo reporta de inmediato a su asesor, con el transportador al frente.**
- **Si el producto tiene reparación:** el cliente tiene el deber de indicar el valor de la reparación para tramitar el respectivo descuento, una vez se apruebe la reclamación. Este proceso se hará mediante cotización formal de la reparación correspondiente, donde se identifique: razón social, NIT y teléfono del taller que realiza el servicio.
 - **Si el producto no tiene arreglo:** es necesario volver a empacar el producto, anexarle la documentación proporcionada por el asesor comercial, y no recibirlo
- b. **El cliente reporta una novedad en un producto hasta 1 día laboral después de la entrega, Después de recibido el registro se definirá si se acepta y en cada caso el paso a seguir:**
- **Si el producto tiene reparación** el cliente tiene el deber de indicar el valor de la reparación para tramitar el respectivo descuento, una vez se apruebe la reclamación. Este proceso se hará mediante cotización formal de la reparación correspondiente, donde se identifique: razón social, NIT y teléfono del taller que realiza el servicio.
 - **Si el producto no tiene reparación** es necesario volver a empacar el producto, anexarle la documentación proporcionada por el asesor comercial, y esperar a que la transportadora recoja el producto averiado.

8. RETRACTO DE COMPRA

- En caso de que el cliente desee retractarse de la compra debe expresar su motivo para conocimiento.
- Este derecho solo aplica para productos adquiridos bajo la modalidad de financiación (crédito directo con Mundial de Repuestos Colombia CI SAS) **y tendrá máximo 5 (cinco) días hábiles para expresar su intención de retracto, y para devolver el producto adquirido.** Lo anterior, contemplado en el artículo 47 de la ley 1480 de 2011.
- El cliente deberá devolver el producto por los mismos medios y en las mismas condiciones en que lo recibió.
- El(los) producto(s) no debe estar averiado(s) o deteriorado(s) por acciones correspondientes a los clientes.
- El producto debe tener etiquetas y empaques originales (incluyendo accesorios o complementos).
- El producto no debe mostrar señales de uso, suciedad o desgaste.

8.1 EN BOGOTÁ

Una vez autorizado el retracto de compra, se autoriza la recolección del producto en la ruta de la zona (despachos urbanos – Bogotá) ATENCIÓN: si el producto no cuenta con el empaque original, Mundial de Repuestos Colombia CI SAS tiene el derecho de cancelar la recolección de este.

8.2 NACIONALES DE PAQUETEO O DEDICADO

Una vez autorizado el retracto de compra, se autoriza el despacho del producto para bodega (el cliente debe asumir el costo del flete de retorno a bodega), sin embargo, si el producto no cuenta con el empaque original o llega averiado debido al proceso de transporte a la bodega de Mundial de Repuestos CI SAS, esta reclamación será negada y el producto será devuelto al cliente.

9. DESPACHOS A CONDICIÓN

Cuando un producto presenta algún defecto en su integridad física (mal estado, deformidad, aplicación, etc.), y el cliente requiere observar la novedad físicamente para evaluar si el producto le sirve, se cataloga como despacho a condición, el cual se tramita mediante una orden de venta regular, pero con la salvedad de tener un reporte de producto. Teniendo en cuenta lo anterior, se define un periodo máximo de 1 día laboral una vez entregado el producto a condición, para retractarse de la compra de este producto. Del mismo modo que en el numeral 8 (retracto de compra), los productos entregados a condición deberán retornar a bodega en las mismas condiciones en las que fueron entregados (empaque e integridad física). En caso de no cumplirse con estos requisitos, Mundial de Repuestos Colombia CI SAS tiene el derecho a negar la devolución del producto a condición.

9.1 EN BOGOTÁ

Una vez tomada la decisión de no aceptar el producto a condición por parte del cliente en los tiempos establecidos, se programará la recolección de este en las rutas de la zona, por tanto y hasta no recibir y autorizar la solicitud de retracto de compra por un despacho a condición, no está autorizada la recolección de material en las rutas de la zona.

9.2 DE PAQUETEO O DEDICADO

Para clientes de a nivel nacional, una vez tomada la decisión de no aceptar el producto a condición dentro del tiempo establecido y una vez autorizado por parte de Mundial de Repuestos Colombia CI SAS, el cliente debe retornar el producto a bodega (el cliente debe asumir el costo del flete de retorno a bodega), sin embargo, si el producto no cuenta con el empaque original esta reclamación será negada y el producto será devuelto al cliente.

10. RECLAMACIÓN POR GARANTÍA DEL PRODUCTO

- a. En concordancia con el artículo 8 de la ley 1480 de 2011, se define un periodo de un año (365 días) calendario, contados a partir de la fecha de la correspondiente entrega, para hacer efectiva la garantía por **Defectos** (siempre que dichos defectos no sean el resultado de una mala o inadecuada manipulación o almacenamiento, o del desgaste natural de los productos), y/o por **Idoneidad** (Que la información de aplicabilidad ofrecida no concuerde con el producto recibido)
- b. Los repuestos homologados y su calidad dependen del origen y por lo tanto tienen distintas cualidades, en el momento de la compra el cliente es informado de la aplicabilidad, origen y naturaleza del producto que está comprando. Esta información predetermina las condiciones para la manipulación de estos y por lo tanto **la garantía no cubre calidad, empalme, resistencia, terminación ni durabilidad.**
- c. Esta garantía limitada no cubre ningún producto cuando su defecto se deba a mal uso, alteración, accidente, daño, abuso, negligencia, instalación incorrecta del producto, aplicación incorrecta, uso para un vehículo modelo o propósito no diseñado, o modificación/personalización de su estado original de fabricación o instalación inadecuada.
- d. Se establecen 3 momentos que deberá pasar la reclamación por garantía para ser aceptada:
 1. **Recibida** Cuando se recibe la solicitud de garantía.
 2. **Autorizada** Cuando se requiere el producto para evaluar la condición de este.
 3. **Aceptada** Cuando se acepta la garantía.

Parágrafo 1. Exclusiones de garantía: El comprador original es el único titular de la garantía. Esta garantía limitada no es transferible. Esta garantía limitada no incluye los costos de mano de obra. Mundial de Repuestos Colombia CI SAS no será responsable de los costos incurridos en la remoción, reemplazo, instalación o reinstalación los productos no conformes o de cualquier otra pieza o componente necesario para dicha remoción, reemplazo, instalación o reinstalación requerida para restaurar el vehículo a su condición de funcionamiento prevista.

Parágrafo 2. El autorizar la recolección del producto reclamado bajo este concepto, no implica que se acepta. Hasta no tener el concepto técnico del coordinador de producto de Mundial de Repuestos Colombia CI SAS y la aceptación de este, la reclamación por garantía se presume en trámite y **en caso de que se identifique que el producto si aplica o no cumpla los defectos catalogados como garantía, y esta sea negada, se notificará por escrito las razones para negarla y se devolverá el producto al cliente.**

Parágrafo 3. Puntualmente para los pedidos u órdenes de **aseguradoras**, se dispone lo siguiente: Se permite transferir la garantía solo para el siguiente participante en la cadena de abastecimiento, ósea el taller o proveedor que brinda los servicios a la aseguradora, no al consumidor final.

10.1 EN BOGOTÁ

Una vez autorizada la garantía, Mundial de Repuestos Colombia CI SAS tramitará la recolección del producto en las rutas de zona correspondientes para evaluar las condiciones físicas en las que se encuentre.

10.2 NACIONALES DE PAQUETEO O DEDICADO

Una vez autorizada la garantía, Mundial de Repuestos Colombia CI SAS solicitará más fotos o tramitará la recolección del producto con alguna transportadora si se requiere un análisis físico del producto en Bogotá

11. MECANISMO DE REGISTRO Y CONTROL

- ✓ Se establece el formulario [Registro único de novedades](#) como único mecanismo para tramitar cualquier proceso de devolución, garantía, queja o reclamo, acá descrito. Los asesores comerciales recibirán por correo electrónico la confirmación de la recepción del caso y su respectivo ID para hacer llevar la trazabilidad correspondiente y mantener al cliente informado del avance de la solicitud. Del mismo modo, este formulario será atendido y monitoreado por el área de Operaciones de la Compañía, dando respuesta oportuna a cada caso diligenciado de manera ágil y eficiente, dejando registro a su vez de la atención brindada.

Revisado y aprobado por:

LORENA BERMÚDEZ O.
Gerente de Operaciones

LAURA BERMÚDEZ O.
Área Administrativa y Jurídica



POLÍTICA DE DEVOLUCIONES, RECLAMOS Y
GARANTÍAS
MUNDIAL DE REPUESTOS COLOMBIA CI S.A.S

Versión

5

**Fecha
actualización**

04/01/2023

CÉSAR MONTAÑA B.
Gerente Comercial

FABIÁN SOTO C.
Director Operativo