

PÓLIZA DE GARANTÍA DE REFACCIONES VENDIDAS POR MOSTRADOR MERCEDES BENZ Y/O FREIGHTLINER

La presente póliza garantiza las refacciones adquiridas por fallas o defectos de fabricación, o en el material de la refacción. De igual forma garantiza la mano de obra de la reparación o reemplazo de la refacción defectuosa.

La garantía de refacciones Mercedes Benz Vanes cuenta con un período de 24 meses a partir de la entrega de la pieza o 200,000km (DOSCIENTOS MIL KILOMETROS), lo que suceda primero.

La garantía para refacciones Freightliner cuenta con un año de garantía, sin límite de kilómetros; la garantía para refacciones de autobuses Mercedes Benz es de 12 meses a partir de la entrega de la pieza o 50,000km (CINCUENTA MIL KILOMETROS), lo que ocurra primero. Respecto de la mano de obra en la reparación o reemplazo de la refacción defectuosa esta es de 90 días o 2,000km (DOS MIL KILOMETROS), lo que suceda primero, sin que pueda ser inferior a 90 días. Ninguna garantía podrá ser inferior a 90 días.

Se le informa que para hacer efectivas las garantías mencionadas adquiridas en mostrador, tiene que presentar su reclamación dentro del periodo de la garantía señalado con anterioridad y tendrán que ser inspeccionadas y/o instaladas en la unidad por nuestro taller autorizado, por lo que usted debe acudir a la agencia de Camiones Especiales en la que fue adquirida la pieza y realizar su reclamación en el mostrador de Refacciones, las unidades de carga pueden presentar la pieza directo en el mostrador.

Al presentar su reclamación en mostrador, deberá especificar por escrito la causa de su reclamación y proporcionar: La pieza sobre la que pretende se haga efectiva la garantía, con todas sus partes, así como su empaque. **La factura que verifique que la refacción o ensamble fue adquirido a través de Mercedes Benz México o Freightliner México (Factura de Camiones Especiales). Mismo que deberá incluir la siguiente información:** Nombre del cliente, Dirección, Modelo del vehículo, Número de identificación del vehículo (cuando sea disponible), Número de la parte, Kilometraje, Número de serie del ensamble o de la pieza (cuando esté disponible). Una vez presentada su reclamación por escrito y la documentación correspondiente, tendrá una respuesta sobre la procedencia de la garantía de 5 a 8 días hábiles. En caso de que Camiones Especiales requiera más tiempo para determinar la procedencia de la garantía, se lo informaremos dentro del plazo señalado anteriormente, por teléfono o correo electrónico.

Quedan excluidos de la garantía: Avería de la refacción directamente relacionada con el servicio/trabajo de instalación o con el manejo/tratamiento inadecuado de la refacción, si ésta fue instalada o tratada en un taller foráneo no autorizado y/o perteneciente a Camiones Especiales o a algún distribuidor autorizado de la marca. Daño derivado de un tratamiento inadecuado durante el transporte, almacenamiento inapropiado o trabajos de montaje de la refacción.

El lugar donde puede presentar el trámite de reclamación y en donde se determinará la procedencia de la garantía, así como se hará efectiva en caso de que proceda, será en la agencia en la que haya adquirido su refacción, siendo en alguna de nuestras sucursales:

CUAUTILÁN: Autopista Méx-Querétaro km. 40.5, Lote 2-A, Mz. VI Parque Industrial de la Luz Cuatitlán Izcalli Edo. México, C.P. 54716, Tel: (55)33336-0105.

VALLEJO: Calzada Vallejo 820, esq. Pte. 140, Col. Industrial Vallejo, Azcapotzalco, C.P. 02300, CDMX, Tel: (55) 5333 6002.

SANTA ROSA: Av. Sta Rosa 58, Ampliación Nte. San Juan Ixtacala, C.P. 54168, Tlalnepantla, Edo. Méx. Tel: (55) 5333 1800.

Las refacciones que usted adquiere en Camiones Especiales provienen de los siguientes países: Alemania, Brasil, China, Estados Unidos, India y Japón.

En caso de ser procedente la garantía y se efectúen reparaciones al amparo de ésta, dichas reparaciones no se computaran dentro del plazo de la misma. Cuando el bien haya sido reparado se iniciará la garantía respecto de las piezas repuestas. En caso de reposición del bien, se renovará el plazo de la garantía.

