



Para realizar un reclamo por garantía se debe tener en cuenta las siguientes recomendaciones, pues para hacer efectiva la póliza nuestro equipo debe realizar varias verificaciones y elevar el proceso de devolución con cada proveedor. Por lo consiguiente el comprador tiene 8 días hábiles luego de que su producto haya sido entregado satisfactoriamente en su domicilio, para realizar una petición, queja o reclamo. Recomendaciones para realizar una devolución.

1. Conocer la garantía del producto

1.1 KINEZA E-COMMERCE

1.1.1. Garantiza sus productos amparados por esta póliza contra defectos de fabricación bajo condiciones normales de operación y funcionamiento. Se determina para cada una de las marcas una garantía específica, la cual será notificada a la hora de su compra. Si el producto se instala en vehículos de flota, el tiempo de garantía será de 4 meses.

La garantía no aplica para vehículos blindados.

1.2 PRODUCTOS SHOCKER

1.2.1 Para la seguridad y respaldo de su compra, entregamos esta póliza de garantía con sus condiciones y alcances. La pieza está garantizada desde la fecha en que le sea vendida al cliente hasta que transcurran 6 meses. Para hacer válida la garantía, deberá efectuarse en el establecimiento donde se adquirió la pieza, junto con su factura y empaque.

Es obligación de SHOCKER con esta póliza de garantía reemplazar la pieza sin cargo al cliente, siempre y cuando, la pieza haya sido instalada adecuadamente, con las herramientas y el proceso correcto por un mecánico/ técnico calificado.

La garantía no aplica para vehículos blindados, flotas y vehículos expuestos a condiciones extremas, con frecuencia.

1.3 Garantía por robo, maltrato o extravío del paquete durante envío

1.3.1 Es importante señalar que las paqueterías son solamente un tercero que, tanto a vendedor como a comprador, nos brindan un servicio y cuando sucede algún imprevisto durante el trayecto, es responsabilidad de la paquetería. Todos nuestros paquetes viajan protegidos, por lo que, en el momento de presentar alguno de estos inconvenientes, la empresa levanta un reporte; siempre es conveniente que el comprador nos apoye reportándolo también, para una respuesta más efectiva.

1.3.2 Si tu producto llegó maltratado, es importante tomar imágenes de inmediato de las condiciones en las que llegó tu paquete y enviarlas al correo contacto@kineza.com.co

1.3.3 Es importante esperar al tiempo de respuesta que proporciona la paquetería para proceder con el envío de una nueva autoparte.

1.3.3 Es importante esperar al tiempo de respuesta que proporciona la paquetería para proceder con el envío de una nueva autoparte.

1.4 Los cambios, devoluciones y garantías no aplican cuando:

1.4.1 Su instalación no haya sido la adecuada.

1.4.2 Muestren daños o golpes originados por motivos ajenos al funcionamiento.

1.4.3 Presenten alguna modificación, mutilación o alteración del diseño original.

1.4.4 El producto presente defectos por mal uso, abuso o condiciones de operación diferentes para las que fue diseñado.

1.4.5 Se instalen en vehículos para los cuales no fueron diseñados.

1.4.6 Sean instalados en vehículos que han sido modificados con respecto a su diseño original.

1.4.7 Presenten remoción o eliminación de las etiquetas y empaques originales del fabricante (esto solo aplica para cambios y devoluciones).

