

Fecha de Elaboración	5 Feb 2013
Fecha de Actualización	5 Feb 2013
Versión	1
Proceso	Técnico
Página 1 de 3	

POLITICA DE GARANTIA



POLITICA DE GARANTÍA LEGAL.

A continuación, la sociedad Agroindustriales Cañaveralejo S.A.S., con domicilio en la ciudad de Cali y registrada bajo el Nit 800214589-7 de la Cámara de Comercio de Cali (en adelante AIC), extiende el presente certificado de Garantía Legal que ampara el producto nuevo que acaba de adquirir. AIC será por sí o mediante terceros designados, responsable por el cumplimiento de la garantía legal y/o reparaciones por producto defectuoso bajo las condiciones que se detallan a continuación:

Garantía legal: Es la obligación, a cargo del todo productor y/o proveedor de responder por la calidad, idoneidad, seguridad y el buen estado y funcionamiento de los productos. El artículo 7º de la Ley 1480 de 2011.

Factores de la garantía legal. La calidad está dada por las características inherentes y las atribuidas por la información que se suministrada. **La idoneidad** corresponde a la aptitud del producto para cumplir con el objeto de su fabricación y comercialización. **La seguridad** garantizará que el bien no produzca efectos nocivos para la integridad del consumidor, en condiciones normales de uso.

Producto: Llanta marca CONTINENTAL, en todas sus referencias.

Cobertura de la Garantía legal: La Superintendencia de Industria y Comercio fijó el término de la garantía legal, para determinados bienes y servicios cuando lo considere necesario. Para llantas, por seis (6) meses contados a partir de la fecha de su entrega al comprador original a menos que se haya indicado al consumidor un término mayor. La garantía legal de este producto cubre únicamente los defectos y fallas de fábrica que presenten las llantas por defecto en la fabricación, materiales y/o mano de obra. La garantía legal no opera en aquellos casos en los cuales se demuestre que el defecto proviene de las causales de exclusión de responsabilidad señaladas en el artículo 16 de la ley 1480 de 2011; Estatuto del Consumidor tales como: b) el hecho de un tercero; c) el uso indebido o en condiciones que no correspondan a las destinadas para el producto por parte del consumidor, mal montaje, robo del producto, o cuando se presenten las condiciones descritas en las exclusiones de la presente Garantía. Es responsabilidad del dueño acreditado del producto hacer efectiva la presente garantía durante su período de vigencia y bajo las condiciones aquí estipuladas.

Vigencia: La garantía para el producto será de cinco (5) años con fechas contadas a partir de la fecha de fabricación, plasmada en la serie al costado de la llanta.

Fecha de Elaboración	5 Feb 2013
Fecha de Actualización	5 Feb 2013
Versión	1
Proceso	Técnico
Página 2 de 3	

POLITICA DE GARANTIA



Documento Bx: Es el documento donde se consigna la información de la llanta relativa con la solicitud de ajuste por garantía, comprende información administrativa, información técnica y registros fotográficos. Los documentos Bx son formatos propios de cada proveedor, por lo tanto, difieren en forma y en contenido. La mayoría contiene información general en común.

Procedimiento de solicitud de ajuste por garantía: El asesor comercial debe entregar al inspector el documento Bx del caso para ajuste por garantía. El inspector debe verificar que el documento este diligenciado en su totalidad. Una vez verificado que el documento, puede continuar con la evaluación. El inspector debe realizar la revisión técnica de la llanta evaluando si la falla corresponde a un defecto en la mano de obra, en sus materiales, por fabricación o si por el contrario la falla responde a agentes externos y/o uso indebido de la llanta.

Esta revisión se puede llevar a cabo en las instalaciones del cliente final quien interpone la solicitud de ajuste por garantía o en las instalaciones de AIC, con aprobación previa. Para los casos cuyo resultado de evaluación es evidente, se toma la decisión de aprobar por el departamento técnico de Agroindustriales. Para los casos que cuyo resultado de evaluación sea confuso o presente alguna incertidumbre, es directamente el productor (fabrica) el que toma la decisión de aprobar.

En caso de que la respuesta sea negativa, el departamento técnico emitirá un comunicado al cliente y al asesor comercial explicando las razones técnicas por las que la llanta no aplica al ajuste por garantía. Para las llantas que hayan llegado a la bodega se devolverán al cliente.

Una vez el caso cuente con aprobación positiva, se procederá a su reparación, sin embargo, en caso tal que esta no sea posible se hará transferencia del caso al área cartera, donde se encargarán de hacer el ajuste económico al cliente teniendo en cuenta el desgaste por el uso que haya sufrido la llanta al momento del reclamo de la garantía. Este se devolverá al cliente en forma de nota crédito.

Exclusiones especiales de la Garantía: Quedan excluidos de la cobertura de la garantía los siguientes supuestos:

- Productos adquiridos más de cinco (5) años antes de ser presentados para su ajuste.
- Productos para los cuales se ha negociado una garantía alterna o complementaria.
- Productos que operan en exceso de sus Capacidades de Trabajo (Velocidad, carga y temperatura).
- Productos con pestañas inadecuadamente asentados. Las impresiones moleteadas del aro que continua alrededor del talón son evidencia suficiente de un asiento inadecuado.
- Desgaste irregular o daño en la llanta por impactos, roturas por cortes, procedimientos inadecuados cuando se monta la llanta, daños causados por rines de baja calidad o que no están mantenidos de acuerdo a la instrucción del fabricante; enganches, reparación de la llanta por proveedores no autorizados, daño a la

Fecha de Elaboración	5 Feb 2013
Fecha de Actualización	5 Feb 2013
Versión	1
Proceso	Técnico
Página 3 de 3	

POLITICA DE GARANTIA



máquina, desastres, colisión, fuego, inadecuada inflación, líquidos no recomendados, sobrecarga, aplicación inadecuada, uso inapropiado, negligencia, operaciones a excesiva velocidad, daño a las llantas o cadenas o desgaste acelerado causado por problemas mecánicos del vehículo.

- Neumáticos que se han malogrado debido a materiales añadidos después de su fabricación. Por ejemplo: rellenos para neumáticos, sellantes, sustancias de equilibrio, lastres. Si el material añadido es la causa de que los neumáticos no puedan continuar en funcionamiento, éstos no serán ajustados.
- Reparaciones o reencauche.

AIC RENUNCIA EXPRESAMENTE A CUALQUIER GARANTÍA DE IDONEIDAD, COMERCIALIZACIÓN O IDONEIDAD PARA UN FIN DETERMINADO. ESTA GARANTÍA NO INCLUYE PÉRDIDAS DE TIEMPO, USO DEL EQUIPO, INCONVENIENTES, COSTO DEL EQUIPO DE REEMPLAZO O CUALQUIER DAÑO INCIDENTAL O CONSECUENCIAL.

En caso de requerir asesoría para el adecuado uso y aplicación de las llantas por favor no dude en comunicarse con el Departamento Técnico de Agroindustriales Cañaveralejo usando la información al pie de la firma.

Agradecemos su atención.

Cordialmente,

Departamento técnico
 Agroindustriales Cañaveralejo
 Calle 13A No 100-35 Ofi. 904
 Edificio Torre empresarial Ciudad Jardín
 PBX: 513 16 77 FAX: 513 16 75
 Cel.: 316 691 83 73
 Cali - Colombia