

# ≡ AGROINDUSTRIALES ≡ CAÑAVERALEJO

Agroindustriales Cañaveralejo S.A.S NIT. 805.214.589-7

## **POLÍTICAS PARA GARANTÍA Y DEVOLUCIONES**

**Agroindustriales Cañaveralejo S.A.S.**

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 que ampara el producto nuevo que acaba de adquirir. Las políticas aquí indicadas aplican de manera indistinta para rines, llantas, neumáticos y protectores.

En cumplimiento de lo establecido en el artículo 10 de la Ley 1480 de 2011, tanto AIC como el productor del producto serán responsables por el cumplimiento de la garantía, la cual tendrá como cobertura la reparación y/o reposición del producto y/o la devolución del dinero de acuerdo a lo establecido en el artículo 11 de la Ley 1480 de 2011, los términos indicados en el presente documento y la garantía del fabricante que usted podrá consultar en la página web: <https://agrocanaveralejo.com.co/>. En cualquier caso, de devolución de dinero, la devolución corresponderá al porcentaje de vida remanente en la llanta al momento de solicitar la garantía de acuerdo a las políticas de cada marca y se formalizará mediante una nota crédito que será redimible en productos que hagan parte del portafolio comercial de AIC.

Teniendo en cuenta que el producto se ha vendido atendiendo a las características indicadas por el comprador en cuanto a las características del uso, referencia, medidas y, en general, las indicaciones impartidas por el comprador, la vigencia de la garantía será la establecida por cada productor de acuerdo a las condiciones que usted podrá consultar para cada marca en la página web: <https://agrocanaveralejo.com.co/>.

**CAUSALES DE EXONERACIÓN GENERAL DE LA GARANTÍA:** Sin perjuicio de lo indicado en el artículo 16 de la Ley 1480 de 2011, serán causales de exoneración de responsabilidad de la garantía las siguientes, pero sin limitarse a ellas: Productos adquiridos tres (3) 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 por mala aplicación de terreno; 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, daño a la 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 y lastres. Si el material añadido es la causa de que el producto no pueda continuar en funcionamiento éstos no serán ajustados; reparaciones o reencauche; manipulación de terceros o cualquier intento de reparación por parte del cliente y, en general, cualquier daño que sea consecuencia directa o indirecta de hechos en los cuales AIC o el fabricante no tengan participación ni injerencia.

### **VALLE**

Calle 13A No. 100-35 Edificio Torre Empresarial Ciudad Jardín  
Tel: (2) 513 16 77 Fax: (2) 513 16 75  
[serviciante@agrocanaveralejo.com.co](mailto:serviciante@agrocanaveralejo.com.co)

### **BOGOTÁ**

Calle 22D No. 127-84 Bodega 10  
PBX: (1) 418 84 55 - Fax: (1) 418 84 55  
[ventasbogota@agrocanaveralejo.com.co](mailto:ventasbogota@agrocanaveralejo.com.co)

### **MEDELLÍN**

Carrera 67 No. 78-280 Bodega 101  
Tel: (4) 257 00 10 - Fax: (4) 257 10 66  
[ventasmedellin@agrocanaveralejo.com.co](mailto:ventasmedellin@agrocanaveralejo.com.co)

# ≡ AGROINDUSTRIALES ≡ CAÑAVERALEJO

Agroindustriales Cañaveralejo S.A.S NIT. 805.214.589-7

**CAUSALES DE EXONERACIÓN ESPECIAL DE LA GARANTÍA:** Esta garantía no cubre el desgaste normal; cuando la altura del labrado esté por debajo del límite de seguridad en relación a la altura original así: línea tipo camión altura inferior al 10%, línea agrícola e industrial la profundidad sea inferior al 15% y para línea fuera de carretera la profundidad sea inferior al 20% sobre la profundidad original; daños causados por mal montaje, incluidas las aplicaciones diferentes a las establecidas por el fabricante, daños por rodaje con alta o baja presión de inflado en relación a los límites establecidos en el manual de usuario del vehículo y/o del fabricante del neumático; con daños provocados por golpes, desgastes irregulares; averías accidentales; incluyendo en estas: deslizamiento y/o arrastre circunferencial y lateral, interferencia mecánica, cortes, impactos, penetraciones, roces, uso negligente y en general cualquier tipo de daño producido por agentes externos que afecten la integridad estructural de la llanta. Las llantas que presenten desgaste irregular y/o cualquier clase de reparaciones en su estructura no son sujetas de garantía, llantas con más del tiempo de garantía estipulado por el fabricante, mal apareamiento entre llantas, alteración de las características físicas del producto, desgaste acelerado de la banda de rodamiento, costos de desmontaje y montaje, presencia de derivados del petróleo en la llanta, daño causado por condiciones de fuerza mayor incluyendo, entre otras, inundaciones, tormentas y/o actividades de radiación atómica; uso de rin inadecuado, si no se tiene la factura de venta garantía cubre desde DOT (fecha de fabricación del producto).

**Procedimiento de reclamación de garantía:** una vez recibida la reclamación por parte del comprador, AIC realizará el estudio del contenido de la reclamación y una vez verificado que ésta cumple con todos los requisitos para poder proceder con el trámite, se continúa con 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 o en las instalaciones de AIC. 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.

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, quien asumirá los costos de envío. En caso de que el cliente no recoja las llantas cumplidos 30 días calendario desde la comunicación negativa sobre la garantía, AIC podrá disponer de las llantas, condición que acepta el cliente.

Si el caso cuenta con respuesta positiva, se notificará al cliente la respuesta y el porcentaje de ajuste y se hará transferencia del caso al área de 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 según la política de cada fabrica. En el evento en que no sea posible la devolución del producto por parte del cliente, éste se obliga a cortar el DOT (número serial de la llanta) y enviar a AIC la evidencia de dicho corte. Esta será condición para hacer efectivo el ajuste y hasta tanto no se corrobore su cumplimiento no se procederá con dicho ajuste.

## VALLE

Calle 13A No. 100-35 Edificio Torre Empresarial Ciudad Jardín  
Tel: (2) 513 16 77 Fax: (2) 513 16 75  
servicliente@agrocanaveralejo.com.co

## BOGOTÁ

Calle 22D No. 127-84 Bodega 10  
PBX: (1) 418 84 55 - Fax: (1) 418 84 55  
ventasbogota@agrocanaveralejo.com.co

## MEDELLÍN

Carrera 67 No. 78-280 Bodega 101  
Tel: (4) 257 00 10 - Fax: (4) 257 10 66  
ventasmedellin@agrocanaveralejo.com.co

# ≡ AGROINDUSTRIALES ≡ CAÑAVERALEJO

Agroindustriales Cañaveralejo S.A.S NIT. 805.214.589-7

El producto se devolverá al cliente en forma de nota crédito consumible en productos que hagan parte del portafolio comercial de AIC.

## CONDICIONES PARA DEVOLUCIÓN

En caso de querer efectuar devoluciones del producto por causales que no correspondan a reclamaciones de garantía, se deberán cumplir las siguientes condiciones: el cliente deberá solicitar la devolución a más tardar al segundo día después de la venta y deberá asumir todos los gastos de transporte de los productos objeto de devolución.

El producto debe estar en condiciones aptas para su venta (sin uso, sin armar, en el empaque original, catálogos, manuales y todas sus piezas) y la devolución se realizará a través de una nota crédito equivalente al valor real pagado por el producto, consumible en otros productos que hagan parte del portafolio comercial de AIC.

En todo caso, las devoluciones estarán sometidas al estudio que efectúe AIC en cada caso, quien podrá rechazar la solicitud de devolución por cualquier motivo comercial.

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,

**Agroindustriales Cañaveralejo S.A.S.**

---

### VALLE

Calle 13A No. 100-35 Edificio Torre Empresarial Ciudad Jardín  
Tel: (2) 513 16 77 Fax: (2) 513 16 75  
servicliente@agrocanaveralejo.com.co

### BOGOTÁ

Calle 22D No. 127-84 Bodega 10  
PBX: (1) 418 84 55 - Fax: (1) 418 84 55  
ventasbogota@agrocanaveralejo.com.co

### MEDELLÍN

Carrera 67 No. 78-280 Bodega 101  
Tel: (4) 257 00 10 - Fax: (4) 257 10 66  
ventasmedellin@agrocanaveralejo.com.co