

## Puntos a considerar

- El material debe enviarse a la atención del Departamento de Calidad indicando claramente en el exterior del paquete “ATTN DEPT. CALIDAD”
- Rogamos no mezclar garantías que hayan generado daños con garantías normales o con devoluciones ya son gestionados por otros departamentos.
- La garantía no se considera como tal hasta la recepción de la pieza y su correspondiente documentación a nuestro departamento.
- Existe un plazo máximo de **30 días** desde la generación de la supuesta avería hasta la recepción del material y piezas requeridas.
- La falta de documentos o material de arrastre transcurridos los **30 días**, así como la manipulación de las piezas, anula automáticamente el abono del importe de los daños.
- Rogamos faciliten un correo electrónico junto con la documentación aportada, con el fin de poder contactar con ustedes de forma directa. Si reciben un correo electrónico que no les pertenece, les agradeceremos lo remitan a quien corresponde o nos comuniquen la dirección correcta.
- En caso de aceptación de la garantía, no se aceptará el repuesto sustituido que no pertenezca a nuestra marca, abonando el importe equivalente a la pieza.
- De ser necesario, o por falta de acuerdo entre ambas partes, intervendrá el perito de la compañía

## Documentos y material necesario para la tramitación

- Pieza física STC que reclama el cliente en garantía.
- Documentos especificados en el formulario de garantías (*ver formulario correspondiente*).
- Documentación gráfica, fotografías, video, etc.

Guardar todas las piezas afectadas por los daños colaterales. **No tirarlas: serán solicitadas.**

## Nota

En cuanto se reciba toda la documentación y las piezas requeridas dentro de los 30 días siguientes a la reparación de la avería detectada (según fecha de la factura de la segunda reparación, Doc.4), Metalcaucho se compromete a dar una respuesta en los siguientes 30 días siempre y cuando la garantía no implique la intervención de un perito.

Una vez analizada la reclamación en garantía con toda la documentación y las piezas sustituidas, y con el dictamen de la misma, si procede, se abonará la reparación a **precio neto**.