



MOTORES VILLA

POLITICA DE GARANTIA

Este documento, tiene como fin informar a nuestros clientes las condiciones de garantía que aplican a nuestra gama de productos, en cuanto a los siguientes temas:

- Cómo proceder para hacer uso de su garantía y los tiempos involucrados.
- Los límites de lo que cubre y no cubre dentro la garantía de los productos.

Garantía

Nuestra política de garantía, establece que cualquier producto comercializado y/o fabricado por *Villa*, que demuestre tener defecto de fabricación, por fallo de algún componente o montaje, se procederá a reparar o reemplazar el equipo, cubriendo los costos de la reparación y mano de obra.

Disposiciones de la política de garantía

- La garantía refiere a una cobertura por parte de Villa a partir de la fecha de facturación al consumidor final, y por un lapso de un (1) año. Aplicando, únicamente, para productos adquiridos en Villa o sus distribuidores oficiales.
- El plazo de la Garantía, se tomará siempre desde la fecha de facturación, la misma no es reemplazada en ningún momento por fechas de reparaciones o cambio de producto que hubiera podido tener el producto. El cliente deberá ser el propietario original y en toda instancia deberá presentar el comprobante de compra y documentación personal que se solicite, de lo contrario no podrá hacer uso de la garantía.
- Durante el periodo de garantía y en caso de un fallo del aparato, Villa se reserva el derecho de elegir entre la reparación o sustitución del aparato por otro de valor equivalente. Se deberá tener en cuenta que la recepción del producto no implica que la garantía entre en vigencia, esta procederá después del diagnóstico preliminar, realizado por nuestro Servicio Técnico. Nuestro personal se comunicará con el cliente para comunicar los avances de la Garantía.
- El equipo será revisado por nuestro servicio técnico, para validar la falla del mismo, este proceso de diagnóstico toma entre 2 o 3 días hábiles, una vez se tenga el resultado, se notificará al cliente por nuestros medios oficiales de comunicación.
- En el caso que Villa, considere que el equipo no cumplió con las condiciones para ser cubiertos por los términos de la garantía, se notificará al cliente el estado del equipo y del costo de la reparación necesaria.
- Para aplicar la Garantía por cambio de equipo, este deberá llegar en perfectas condiciones, con su empaque y accesorios originales.
- La compra de repuestos está excluida dentro de esta garantía.

¿Qué cubre la garantía?

Reparación o reemplazo de cualquier producto comercializado por Villa, que después de ser examinado por nuestro servicio técnico, demuestre presentar:



MOTORES VILLA

- Defecto en las piezas y/o materiales.
- Defecto de fabricación y/o ensamblado.

¿Que no cubre la garantía?

- La Garantía no cubre fallas o desperfectos causados por un manejo inadecuado y no especificado en el manual de usuario.
- Quedan excluidos de la garantía, los equipos que independientemente de la falla, hubiesen sido inspeccionados, desarmados, previamente reparados, por personas no autorizadas por Villa. Así mismo, aplica a aquellos equipos en los que se detecten repuestos no originales y/o reparaciones no reglamentarias.
- Cualquier daño resultante del incumplimiento de los periodos de mantenimiento especificados en el manual de usuario o resultante de una reparación o mantenimiento inadecuado que no haya sido realizado por nuestro servicio técnico.
- En los motores nafteros, los daños ocasionados por mezclas incorrectas de nafta – aceite en los motores 2T y falta de lubricación en los motores 4T; y en los motores Diesel, combustible de mala calidad.
- Cualquier daño producto del desgaste natural ya sea por tiempo o por horas de uso.
- Las piezas deterioradas por el uso, a menos que sean piezas necesarias como parte de reparación en garantía. Piezas como: bujías, cables, filtros, correas, lubricantes, entre otros.
- Limpieza, ajustes y otras tareas de mantenimiento periódico (cambio de aceite, ajuste de correas, cables, etc.)
- Cualquier daño resultante de la exposición del equipo a productos químicos o condiciones generales ambientales anómalas.
- No serán comprendidos en la garantía los desperfectos por fallas eléctricas externas, sobrecarga, instalación o manejos inapropiados (golpes, caídas, equipos mojados, daños por modificaciones al sistema o aplicaciones incompatibles).
- Los gastos de transporte de equipo y/o sus partes hasta el lugar donde se inspeccionen y posteriormente se realice la reparación. Este costo deberá ser cubierto en su totalidad por el cliente. Así mismo, aplica para para el transporte vinculado con el reemplazo del equipo.

Condiciones de embalaje para el traslado

- Embalar el producto en su caja original o en su defecto una similar, con la finalidad de evitar daños con el transporte.
- El equipo debe transportarse libre de líquidos (retire el combustible y el aceite, si es el caso).
- De no cumplir con estas condiciones de embalaje, no se realizará la reparación y/o devolución por garantía.



MOTORES VILLA

¿Cómo solicitar la tramitación de su garantía?

Para hacer uso de la garantía, es necesario que previamente el cliente complete el formulario electrónico "Solicitud de Garantías" para asentar el reclamo. Los datos a completar serán:

- Nombre y Apellido
- N° de DNI
- N° de teléfono
- Correo electrónico
- Fecha de compra
- N° de factura
- Modelo del producto
- N° de Serie del producto
- Descripción de la falla
- Registro fotográfico.

Si el equipo debe ser sometido a revisión por nuestro Servicio Técnico, el cliente procede a enviar el equipo de acuerdo a su ubicación:

- Presencial: el cliente debe llevar el producto directamente en las oficinas de Villa, ubicadas en Av. San Martín N° 1683, Nueve de Julio, Prov. de Bs. As., ÚNICAMENTE de lunes a viernes en el horario de 8.00 a 12.00 h. y de 14.00 h. a 18.30 h.
- Envíos: el cliente despachará el producto por el medio que más le convenga, quedando el costo a su cargo.

Si desea contactarnos por teléfono, nuestro horario de atención telefónica es de:

Lunes a viernes de 8.00 a 12.00 h. y de 14.00 h. a 18.30 h.