

# **PROCEDIMIENTO DE GARANTIAS PEMEBLA 2021**

Enero 2021

## **GARANTÍA DE 2 AÑOS EN PIEZAS.**

El cliente cuenta con una cobertura de dos años de garantía para aquellos productos vendidos por Pemebla y que sufran defecto de fabricación.

Quedarán excluidas de garantía las piezas que estén dañadas por defectos de montaje o manipulación incorrecta.

Para asegurar el correcto trámite de la garantía, se deberá cumplir con el procedimiento establecido a continuación

## **DOCUMENTACIÓN NECESARIO PARA LA TRAMITACIÓN DE LA GARANTÍA**

### **1. Tramitación online a través de la web de Pemebla:**

**<https://pemebla.com/area-clientes/garantias-y-devoluciones/formulario-garantias-online/>**

**A) Rellenar el formulario de Garantías**

**B) Adjuntar donde corresponde, copia (en PDF o formato JPG) de cada uno de los documentos siguientes (\*)**

- 1) Ficha técnica del vehículo.**
- 2) Factura del taller donde se ha efectuado la manipulación de la pieza.**
- 3) Albarán o factura de compra de la pieza a PEMEBLA.**
- 4) Fotos de la pieza colocada en el vehículo, y ya retirada (\*\*)**

### **2. Tramitación por fax o e-mail:**

**A) Descarga de plantilla:**

**B) Enviar la reclamación por fax (+34) 91 699 90 79 o escribiendo un mail adjuntando los documentos requeridos a:**

**[posventa@pemebla.com](mailto:posventa@pemebla.com)**

*(\*) La falta de alguno de los documentos dejara sin efecto la tramitación de la garantía.*

*(\*\*) El cliente deberá conservar la pieza, por si la misma fuere objeto de revisión física por Pemebpla, hasta la finalización del procedimiento de garantía.*

### **PLAZO DE RESOLUCIÓN DE GARANTÍA**

El plazo para la resolución de una garantía será de **30 días máximo desde su recepción en nuestras instalaciones**. En el caso de que la pieza no venga cumplimentada con la plantilla y documentos, la garantía no entrará en el proceso de revisión, y Pemebpla no podrá garantizar el plazo máximo de resolución.

### **PORTES EN LA DEVOLUCIÓN DE GARANTÍAS**

El envío de la garantía deberá realizarse siempre a porte pagado por el cliente. Si procede garantía por defecto de la pieza, se procederá al abono de los portes de envío. En caso de que llegue la pieza a porte debido, ese importe se trasladará al cliente.

### **INFORME TÉCNICO Y RESOLUCIÓN DE GARANTÍA**

Todas las garantías serán revisadas por personal especialista y su resolución se acompañará de un dictamen técnico.

Con la aceptación de la garantía, Pemebpla procederá a su reposición por otra de igual calidad y características.

Si Pemebpla no pudiera suministrar dicha pieza, Pemebpla autorizará al cliente a poder montar una pieza de marca diferente y Pemebpla reembolsará el precio que pagó en su momento por la referencia en garantía.

Pemebpla no se hará cargo de los gastos de montaje, desmontaje, mano de obra, etc. que la garantía pudiera ocasionar.

### **DESTRUCCION O DEVOLUCION DE LAS PIEZAS EN GARANTÍA**

Transcurrido 15 días a contar desde la fecha de envío del dictamen técnico y resolución de la garantía solicitada, Pemebpla, en el caso de tener la pieza pasara a eliminarla, salvo que el cliente solicite a su cargo la devolución.

