

POLÍTICA GARANTÍA POSTVENTA

En Megapesados desarrollamos nuestras actividades de mantenimiento automotriz bajo estrictos estándares de calidad, apoyados en procesos técnicos definidos, personal calificado y una amplia experiencia en el sector de vehículos pesados. Nuestro compromiso está orientado a garantizar la confiabilidad, seguridad y desempeño óptimo de los equipos intervenidos, aportando valor a la operación de nuestros clientes.

No obstante, entendemos que, por la naturaleza técnica y operativa de nuestra actividad comercial, ningún proceso está completamente exento de la posibilidad de presentarse situaciones que puedan derivar en una solicitud de garantía. Lejos de desconocer esta realidad, en Megapesados asumimos una postura responsable y proactiva frente a la gestión de dichas eventualidades.

Por tal motivo, contamos con un procedimiento de garantía claramente definido, diseñado para atender de manera ordenada, objetiva y transparente cualquier posible reclamación, asegurando una evaluación técnica adecuada y una respuesta oportuna, en concordancia con las condiciones aquí establecidas.

La presente Política de Garantía tiene como propósito establecer los lineamientos, alcances y responsabilidades aplicables, brindando claridad tanto a nuestros clientes como a nuestra organización, y fortaleciendo una relación comercial basada en la confianza, la trazabilidad y la mejora continua.

Invitamos a nuestros clientes, proveedores y partes interesadas a que la consulten y ante alguna inquietud se comuniquen directamente con nosotros, la presente política es publicada en nuestra página web www.megapesados.co para futuras consultas.

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para garantizar la calidad de los servicios de reparación y suministro de repuestos, asegurando la satisfacción del cliente y la responsabilidad de Megapesados.

2. ALCANCE

Aplica a todos los servicios de mantenimiento, reparación, venta e instalación de repuestos realizados por Megapesados.

3. COBERTURA DE LA GARANTÍA

Ante cualquier eventualidad por posible garantía es indispensable como primera medida comunicarse con Megapesados al celular 3157008252 para darle las indicaciones de cómo proceder con la atención de la garantía, intervenciones o reparaciones parciales o totales realizadas por el cliente sin previa coordinación y autorización por Megapesados es causal para pérdida de garantía y los gastos ocasionados por reparaciones o cambio de repuestos no serán asumidos ni se autoriza

ningún tipo de descuento o nota crédito sobre valores en futuras cuentas por pagar de parte del cliente a Megapesados.

La atención por garantía deberá ser realizada en las instalaciones de Megapesados, no se realizarán intervenciones a domicilio o en carretera ni serán asumidos los gastos de servicio de grúa, viáticos, fletes, lucro cesante, sanciones o multas por inoperatividad del vehículo entre otras.

Aplica solo para trabajos realizados y repuestos adquiridos en Megapesados.

La garantía cubre defectos en la mano de obra y/o fallas de los repuestos instalados por Megapesados.

El período de garantía es de 30 días para la mano de obra, cualquier tiempo adicional a los 30 días debe quedar estipulado por escrito en la factura o en el informe técnico entregado al cliente.

La garantía ofrecida para piezas y repuestos es la que indique el fabricante.

Ninguna otra garantía verbal o diferente a la aquí expresada será reconocida por Megapesados.

4. EXCLUSIONES DE LA GARANTÍA

La garantía perderá su validez cuando ocurra cualquiera de los siguientes casos:

- 4.1.** No se realizan los servicios de conservación, revisiones y mantenimientos preventivos en los períodos señalados en la ficha técnica del repuesto o lo reportado por Megapesados al momento de entregar el vehículo.
- 4.2.** Cuando se han producido daños en el vehículo por no seguir las recomendaciones técnicas brindadas por el fabricante o por Megapesados.
- 4.3.** Cuando se presenten daños relacionados con el uso o manejo inadecuado del vehículo, o por inadecuados servicios de conservación y mantenimiento preventivos no efectuados de acuerdo con las condiciones de uso equivalentes.
- 4.4.** Si los daños o mal funcionamiento del vehículo se deben a uso inadecuado como sobrepeso, sobrecupo, uso inadecuado en caminos irregulares y no pavimentados, accidentes, vandalismo, condiciones ambientales adversas, desastres naturales y en general por caso fortuito o fuerza mayor.
- 4.5.** Si los daños se han generado por retrasos en reportar oportunamente a Megapesados algún mal funcionamiento del repuesto o servicio de mano de obra realizado.
- 4.6.** Si una vez reportado por el cliente alguna posible garantía y este a su vez no ingresa oportunamente el vehículo a nuestras instalaciones y continúa operando el vehículo bajo

esas condiciones anormales de funcionamiento y el uso continuado incrementa el problema o lo trasmite a otras partes del vehículo se perderá la garantía.

- 4.7.** Si el vehículo no ha sido operado siguiendo las recomendaciones y demás instrucciones comunicadas por el fabricante o Megapesados.
- 4.8.** Si la instalación de carrocerías, blindajes, equipos de volteo, furgones, tanques adicionales, sistemas hidráulicos, accesorios, equipo electrónico, alarmas u otros componentes afectan el buen funcionamiento u ocasionen daños en los repuestos instalados y/o al mantenimiento realizado al vehículo.
- 4.9.** Es causal de pérdida de garantía intervenciones de mano de obra realizadas por personas ajenas al equipo técnico de Megapesados o por lo menos sin contar con una autorización por escrito de Megapesados cuando no sea posible revisar el vehículo por nuestro personal.
- 4.10.** Si el repuesto ha sido alterado, modificado o intervenido por personas distintas al personal de Megapesados o por lo menos sin contar con una autorización por escrito de Megapesados cuando no sea posible revisar el repuesto por nuestro personal.
- 4.11.** Si se instalan en el vehículo repuestos o accesorios no autorizados por Megapesados y dicha alteración tiene relación directa con la falla reportada.
- 4.12.** Ajustes al vehículo: Los trabajos de reajuste, calibración, graduación, alineación entre otros no son cubiertos por garantía ya que se generan a consecuencia del uso normal del vehículo.
- 4.13.** Cualquier tipo de adaptaciones realizadas al vehículo que no sean diseño original del vehículo donde incluso también intervenga la instalación y/o adaptación de repuestos no tienen garantía.
- 4.14.** Además de las anteriores estarán excluidas de la garantía (a) Corrosiones y (b) Violación del sello de garantía.

5. PROCEDIMIENTO PARA SOLICITUD DE GARANTÍA

- 5.1.** El cliente informará la solicitud de garantía a Megapesados por cualquiera de nuestros canales de atención.

- Correo: asistente@megapesados.co
- Cel.: 315 700 8252
- WhatsApp 315 700 8252
- Enviar imágenes y/o videos para tener más detalle de la solicitud.

Se programa la fecha de ingreso del vehículo o entrega del repuesto averiado a Megapesados para evaluar la posible novedad de garantía reportada por el cliente.

- 5.2.** En caso que el vehículo o el repuesto objeto de garantía no pueda ingresar al taller se evaluará la posibilidad que el vehículo o el repuesto pueda ser intervenido por un tercero, previo análisis y autorización por parte de Megapesados. En todo caso es requisito indispensable para gestionar la garantía ante el fabricante o distribuidor del repuesto acompañar la solicitud con un registro fotográfico o videos antes, durante y después de realizar la intervención o desmonte del repuesto previamente autorizado por Megapesados, sin el respectivo registro fotográfico detallado Megapesados no podrá hacer el trámite de garantía por tal motivo se perderá la misma.
- 5.3.** Si una vez revisada la situación se determina que efectivamente aplica un procedimiento por garantía se procederá a atender la misma.
- 5.4.** Si la falla registrada, después de verificada se confirma no está cubierta por la garantía, se informará al cliente los motivos técnicos por los cuales no se puede proceder por garantía.
- 5.5.** Si el cliente lo determina, se presentará cotización para realizar la reparación de la solicitud reportada por el cliente.

6. LIMITACIONES DE RESPONSABILIDAD

- 6.1.** No se asumirá responsabilidad alguna en caso de retrasos en la atención de trámites de garantía por causas de fuerza mayor.
- 6.2.** Megapesados no es fabricante o distribuidor de repuestos por tanto no damos garantía directa de los mismos. nuestros repuestos cuentan con el respaldo y garantía del distribuidor o fabricante del repuesto, al momento de presentarse alguna posible garantía Megapesados será intermediario entre el cliente y el fabricante o distribuidor del repuesto para tramitar reclamaciones por garantía.
- 6.3.** Si el fabricante o distribuidor del repuesto autoriza el cambio del mismo por garantía Megapesados incluye la instalación del repuesto sin cargo alguno para el cliente; los consumibles para el reemplazo en caso de requerirse serán asumidos por el cliente. El cambio del repuesto estará sujeto a disposición de stock, tiempo y forma.
- 6.4.** El suministro y/o instalación de repuestos usados o genéricos no tendrán garantía a menos que el proveedor del repuesto o Megapesados así lo indicarán previamente antes de la instalación, condición que debe quedar por escrito en la factura, orden de compra o contrato del servicio.
- 6.5.** Repuestos suministrados por el cliente no quedan cubiertos por garantía de Megapesados, en este caso solo se atenderán garantía de mano de obra si se determina que el daño se presentó por inadecuada instalación, pero se resalta que el costo del repuesto no será asumido por Megapesados cuando este es suministrado por el cliente.

- 6.6.** Para hacer efectiva la garantía, es necesario ingresar el vehículo al taller o hacer entrega del repuesto con su respectivo sello de garantía y factura de compra, no se aceptan solicitudes de garantía de mano de obra o repuestos que hayan sido intervenidos, destapados, desmontados sin autorización por Megapesados.
- 6.7.** No se reconocerá ningún tipo de reembolso, indemnización, descuento o notas crédito por reparaciones realizadas por el cliente asumiendo posibles garantías sin haberlas reportado previamente a Megapesados.
- 6.8.** No están incluidas dentro de la garantía las consecuencias o costos indirectos como las pérdidas comerciales, indemnizaciones por el tiempo de inmovilización, lucro cesante, combustibles, costos telefónicos, servicios de grúa, gastos de viaje y/o viáticos, gastos por alquiler de un vehículo de reemplazo, peajes, almacenaje, etc.
- 6.9.** No se da garantía de elementos tales como filtros de aceites, filtros de aire, filtros de combustible, sistema neumático y sistema de aire acondicionado, calefacción, entre otros.
- 6.10.** Los fabricantes de equipos eléctricos y electrónicos como bombillos, fusibles, exploradoras, cocuyos, cable, switch, elevadores, módulos, arnés de instalaciones eléctricas, entre otros no dan garantía de los mismos, motivo por el cual Megapesados no asume garantía por este tipo de repuestos a menos que se pueda verificar un defecto de fábrica o mala manipulación o instalación por parte del técnico.
- 6.11.** La empresa no se hace responsable por daños indirectos o pérdidas económicas derivadas de la falla.

El presente documento se publica en la página web de Megapesados “www.megapesados.co” para futuras consultas por parte de nuestros clientes.

Como cliente de Megapesados declaro que he recibido, leído completamente, comprendido y aceptado los términos y las condiciones de la garantía y demás información contenida en este documento, cualquier inquietud puede ser solicitada a través de los diferentes canales de comunicación de Megapesados para ser atendidos.



Representante Legal

12/01/2026

Esta política es revisada mínima una vez cada 12 meses para garantizar el cumplimiento de la misma.