

POLÍTICA DE GARANTÍAS KINGMOTO

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos, condiciones y procedimientos para la recepción, revisión, evaluación y resolución de solicitudes de garantía de los productos comercializados por **KINGMOTO**, procurando brindar una atención clara, ordenada y transparente a nuestros clientes.

La presente política busca, además, establecer criterios uniformes para la atención de garantías y evitar resoluciones o controversias distintas, dependiendo del colaborador o punto de venta que reciba la solicitud.

2. ALCANCE

La presente política aplica a los productos comercializados por KINGMOTO, incluyendo de manera enunciativa mas no limitativa:

- Accesorios para motocicleta.
- Refacciones mecánicas.
- Refacciones eléctricas y electrónicas.
- Productos de iluminación.
- Componentes eléctricos.
- Herramientas.
- Accesorios de instalación.

Todo producto que este en condiciones de garantía específicas establecidas por el fabricante o proveedor, sera valida dicha garantía, siempre y cuando no contravengan las disposiciones legales aplicables.

3. VIGENCIA DE LA GARANTÍA

Los productos comercializados por KINGMOTO que se ofrezcan con garantía contarán con una vigencia mínima de **90 días naturales**, contados a partir de la entrega del producto.

La vigencia específica de cada producto podrá establecerse en:

- Ficha técnica.
- Catálogo.
- Empaque.
- Póliza de garantía.
- Factura o comprobante de compra.
- Publicación del producto.
- Condiciones particulares proporcionadas al cliente.

4. CONDICIONES GENERALES PARA SOLICITAR UNA GARANTÍA

Para iniciar una solicitud de garantía, el cliente deberá proporcionar:

1. Comprobante de compra, ticket, factura o número de pedido expedido por tienda física o almacén Kingmoto
2. Descripción de la falla presentada.
3. Producto objeto de la reclamación.
4. Evidencia fotográfica o en video cuando resulte necesaria para evaluar el caso.
5. Información adicional que permita determinar las condiciones en las que fue utilizado o instalado el producto.
6. Presentar empaque original del producto con los debidos logotipos y código del producto.

La recepción del producto para revisión **no significa que la garantía haya sido aceptada.**

5. CLASIFICACIÓN DE LAS GARANTÍAS

Las solicitudes podrán clasificarse de acuerdo con la naturaleza del producto y la causa probable de la falla.

5.1 Productos mecánicos

Comprenden, entre otros:

- Refacciones mecánicas.
- Soportes.
- Componentes metálicos.
- Accesorios mecánicos.
- Elementos de instalación.

La garantía procederá cuando se determine que existe un defecto de fabricación o una falla atribuible al producto.

5.2 Productos eléctricos y electrónicos

Comprenden, entre otros:

- Direccionales.
- Luces LED.
- Focos.
- Claxon.
- Relevadores.
- Switches.

- Interruptores.
- Módulos.
- Componentes electrónicos.
- Accesorios eléctricos.

Debido a la naturaleza de estos productos, la garantía estará sujeta a revisión y diagnóstico técnico.

La revisión deberá determinar, en la medida técnicamente posible, si la falla corresponde al producto o si fue ocasionada por factores externos relacionados con la instalación, motocicleta o uso.

5.3 Accesorios

Los accesorios podrán ser sujetos de garantía cuando presenten defectos de fabricación o funcionamiento atribuibles al producto.

6. GARANTÍA DE PRODUCTOS ELÉCTRICOS Y ELECTRÓNICOS

En productos eléctricos y electrónicos, KINGMOTO podrá solicitar información adicional sobre:

- Modelo de motocicleta.
- Año de la motocicleta.
- Sistema eléctrico utilizado.
- Forma de instalación.
- Voltaje utilizado.
- Componentes con los que fue conectado el producto.
- Evidencia de instalación.
- Evidencia de funcionamiento.

Cuando sea necesario, el producto será sometido a pruebas para determinar el origen de la falla.

La garantía podrá considerarse no procedente cuando se determine que el daño fue ocasionado por:

- Instalación incorrecta.
- Polaridad invertida.
- Cortocircuito externo.
- Sobrecarga o variación de voltaje.
- Conexiones eléctricas incorrectas.
- Uso de componentes incompatibles.
- Modificaciones o adaptaciones realizadas al producto.
- Reparaciones o manipulaciones realizadas por terceros.
- Daño físico ocasionado durante o después de la instalación.

- Humedad, agua o corrosión cuando el producto no esté diseñado para dichas condiciones.
- Uso distinto al recomendado.
- Daños ocasionados por condiciones propias del sistema eléctrico de la motocicleta.

La improcedencia deberá estar sustentada en la revisión realizada y, cuando sea posible, acompañada de evidencia que explique la causa de la falla.

7. EXCLUSIONES GENERALES

La garantía no cubrirá daños ocasionados por circunstancias ajenas a defectos de fabricación o funcionamiento atribuibles al producto, incluyendo:

- Golpes, caídas o accidentes.
- Uso incorrecto.
- Instalación inadecuada.
- Modificaciones o alteraciones.
- Reparaciones no autorizadas.
- Desgaste natural por uso.
- Uso fuera de las especificaciones del producto.
- Daños provocados por otros componentes.
- Daños derivados de negligencia o manejo inadecuado.
- Daños ocasionados por condiciones externas al producto.

Las exclusiones anteriores deberán interpretarse de acuerdo con las circunstancias particulares de cada caso y con los derechos que legalmente correspondan al consumidor.

8. PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE GARANTÍAS

Todas las solicitudes deberán seguir, de manera general, las siguientes etapas:

ETAPA 1. RECEPCIÓN

El colaborador que reciba la solicitud deberá:

- Revisar fecha de compra.
- Vigencia de la garantía.
- Producto adquirido.
- Evidencia de compra.
- Condiciones particulares de la garantía.

ETAPA 2. VALIDACIÓN

Se verificará:

- El reporte del cliente.
- Comprobante de compra.
- El producto.
- Registro de la fecha de recepción.
- Descripción de la falla reportada.
- Y se recabará evidencia cuando corresponda.

ETAPA 3. REVISIÓN

Cuando la naturaleza del producto lo requiera, éste será enviado al área correspondiente para revisión física y/o técnica.

ETAPA 4. DIAGNÓSTICO

El responsable determinará, con base en la revisión disponible, si:

A. La falla corresponde al producto.

B. La falla fue ocasionada por factores externos.

C. No existen elementos suficientes para determinar la causa y se requiere información o revisión adicional.

ETAPA 5. RESOLUCIÓN

Una vez concluida la evaluación, se determinará la solución correspondiente de las condiciones de la garantía

9. RESOLUCIÓN DE UNA GARANTÍA PROCEDENTE

Cuando una garantía sea procedente, KINGMOTO atenderá el caso, según corresponda:

- Reparación.
- Reposición del producto.
- Sustitución de la pieza o componente defectuoso.
- Restitución del importe.
- Reducción del precio, cuando corresponda.

La solución dependerá de la naturaleza del producto, el tipo de defecto y las circunstancias particulares del caso.

10. GARANTÍAS NO PROCEDENTES

Cuando se determine que la falla no corresponde a un defecto cubierto por la garantía, se deberá informar al cliente de manera clara:

- Resultado de la revisión.
- Motivo de la improcedencia.
- Evidencia o explicación técnica disponible.
- En su caso, alternativas de solución fuera de garantía.

La negativa de una garantía deberá evitar expresiones genéricas como "es por mal uso" sin explicar la causa identificada.

11. TIEMPO DE ATENCIÓN

KINGMOTO procurará realizar la revisión y emitir una respuesta dentro de un plazo de **7 días hábiles** dependiendo de la naturaleza del producto.

Cuando sea necesario solicitar información adicional, realizar pruebas especializadas o consultar al fabricante/proveedor, el tiempo de atención podrá variar.

El cliente deberá ser informado sobre el estatus de su solicitud cuando ésta requiera un periodo adicional de revisión.

12. PRODUCTOS QUE REQUIERAN REVISIÓN DEL FABRICANTE O PROVEEDOR

Cuando la naturaleza del producto requiera la intervención del fabricante o proveedor, KINGMOTO podrá solicitar su evaluación.

13. TRANSPORTE Y ENVÍO

Cuando una garantía sea procedente y sea necesario trasladar el producto a un establecimiento o centro de servicio distinto al lugar de compra, se atenderán los gastos necesarios conforme a las disposiciones legales aplicables.

KINGMOTO informará previamente al cliente sobre cualquier procedimiento logístico requerido.

14. RESPONSABILIDADES DEL CLIENTE

El cliente deberá:

- Proporcionar información verídica sobre la falla.
- Presentar evidencia de compra.
- Utilizar el producto conforme a sus especificaciones.
- Seguir las instrucciones de instalación y uso.
- No realizar modificaciones o reparaciones que puedan afectar el funcionamiento del producto.
- Proporcionar el producto para su revisión cuando sea necesario.

15. RESPONSABILIDADES DE KINGMOTO

KINGMOTO se compromete a:

- Recibir las solicitudes de garantía.
- Brindar información clara al cliente.
- Realizar una evaluación objetiva.
- Evitar comprometer cambios o devoluciones antes de determinar la procedencia.
- Registrar las garantías atendidas.
- Informar al cliente sobre el resultado.

17. CASOS RECURRENTE

Cuando se detecte un número elevado de garantías relacionadas con un mismo producto, proveedor, lote o modelo, el área responsable deberá informar a Dirección para evaluar la continuidad de su comercialización.

Cuando se identifique una posible falla generalizada, KINGMOTO podrá implementar medidas preventivas para evitar nuevas afectaciones a clientes.

18. DEVOLUCIONES Y GARANTÍAS

Las devoluciones por motivos comerciales, errores de surtido, producto incorrecto, incompatibilidad, arrepentimiento de compra u otras causas distintas a una falla del producto deberán atenderse conforme a la **Política de Devoluciones** correspondiente.

La garantía se utilizará específicamente para atender productos que presenten fallas o defectos cubiertos durante su periodo de vigencia.