



AMORTIGUADORES CALI S.A.S.

NIT 900.603.510-8

V.2026.01.01

POLÍTICA GENERAL DE GARANTÍAS Y POSVENTA

1. OBJETO.

La presente Política de Garantías y Posventa tiene como finalidad establecer los términos, condiciones, alcances, procedimientos y exclusiones aplicables a los productos comercializados por AMORTIGUADORES CALI S.A.S., garantizando el cumplimiento de las disposiciones legales vigentes en Colombia y brindando claridad a clientes, distribuidores, talleres e instaladores.

2. MARCO LEGAL.

La presente política se rige por las disposiciones contenidas en la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor), el Decreto 735 de 2013 y demás normas que las modifiquen, adicionen o sustituyan. AMORTIGUADORES CALI S.A.S. responderá por la calidad, idoneidad y seguridad de los productos comercializados dentro de los términos aquí establecidos y de conformidad con la legislación vigente.

3. ALCANCE.

La presente política aplica a todos los productos comercializados por AMORTIGUADORES CALI S.A.S. dentro del territorio nacional.

4. COBERTURA DE GARANTÍA.

4.1 AMORTIGUADORES

Aplica para:

Vehículos de servicio particular:

- 12 meses o 50.000 kilómetros recorridos, lo primero que ocurra.*

Vehículos de servicio público:

- 6 meses o 20.000 kilómetros recorridos, lo primero que ocurra.*

El término de garantía comenzará a contar a partir de la fecha de emisión de la factura de venta.

4.2 PRODUCTOS DEL SISTEMA DE FRENOS

Aplica para:

- Discos de freno. • Pastillas de freno. • Campanas de freno. • Zapatas de freno. • Cilindros de rueda. • Cilindro maestro.*

Cobertura:

- 3 meses o 1.000 kilómetros recorridos, lo primero que ocurra.*

Calle 23 No 22-01 Cali – Colombia / Teléfonos 8817013 – 3831472
www.amortiguadorescali.com / administracion@amortiguadorescali.com



AMORTIGUADORES CALI S.A.S.

NIT 900.603.510-8

V.2026.01.01

4.3 PRODUCTOS DE SUSPENSIÓN, DIRECCIÓN Y SOPORTERIA DE MOTOR

Aplica para:

• Soportes de amortiguador. • Muñecos de barra estabilizadora. • Rodamientos de amortiguador. • Rodamientos de rueda. • Bujes de barra estabilizadora. • Bujes de tijera. • Bujes de templete. • Terminales de dirección. • Brazos axiales. • Soportes de motor. • Soportes de caja. • Cajas de dirección. • Rótulas. • Tijeras de suspensión.

Cobertura:

• 3 meses o 1.000 kilómetros recorridos, lo primero que ocurra.

5. REQUISITOS PARA EL TRÁMITE DE GARANTÍA

Para iniciar cualquier proceso de garantía el cliente deberá presentar:

- a) Factura de compra original o copia legible.*
- b) Identificación del comprador.*
- c) Producto objeto de reclamación.*
- d) Información del vehículo donde fue instalado.*
- e) Kilometraje al momento de la instalación y al momento de la reclamación.*
- f) Evidencia de instalación cuando sea requerida.*
- g) Formato de reclamación de garantía debidamente diligenciado.*

La ausencia de cualquiera de estos requisitos podrá impedir el inicio del proceso de evaluación.

6. CONDICIONES GENERALES DE GARANTÍA

La garantía procederá únicamente cuando se determine técnicamente que la falla corresponde a un defecto de fabricación, ensamblaje o materia prima.

Todos los productos deberán:

- Haber sido instalados correctamente.*
- Haber sido utilizados conforme a las especificaciones del fabricante.*
- Haber sido instalados en vehículos que conserven sus especificaciones originales.*
- No haber sido modificados o alterados.*
- Haber sido utilizados dentro de condiciones normales de operación.*



AMORTIGUADORES CALI S.A.S.

NIT 900.603.510-8

V.2026.01.01

7. EXCLUSIONES DE GARANTÍA

La garantía no procederá cuando la falla sea consecuencia de factores externos o ajenos al proceso de fabricación, incluyendo, pero sin limitarse a:

- *Instalación incorrecta.*
- *Uso de herramientas inadecuadas durante el montaje.*
- *Modificación o alteración del producto.*
- *Reparaciones efectuadas por terceros.*
- *Adaptaciones no autorizadas.*
- *Vehículos modificados o preparados para competición.*
- *Participación en competencias automovilísticas.*
- *Sobrecarga del vehículo.*
- *Accidentes o impactos.*
- *Golpes ocasionados por huecos, andenes, obstáculos o colisiones.*
- *Desgaste normal derivado del uso.*
- *Corrosión causada por agentes externos.*
- *Falta de mantenimiento preventivo.*
- *Daños ocasionados por componentes defectuosos asociados al sistema.*
- *Uso diferente al previsto por el fabricante.*
- *Contaminación por aceites, combustibles, líquidos hidráulicos o productos químicos.*
- *Daños ocasionados por mala alineación, balanceo o geometría de suspensión.*
- *Instalación en vehículos con componentes deteriorados que afecten el funcionamiento del producto.*

8. CONSIDERACIONES ESPECIALES PARA AMORTIGUADORES

La garantía aplicará únicamente cuando se determine la existencia de defectos de manufactura o materia prima, incluyendo:

- *Fugas de aceite por defectos de sellado.*
- *Fugas por defectos de soldadura.*
- *Porosidad en materiales.*
- *Defectos de cromado.*
- *Pérdida de presión de gas por defecto de fabricación.*
- *Errores dimensionales o de ensamblaje que impidan la correcta instalación.*



AMORTIGUADORES CALI S.A.S.

NIT 900.603.510-8

V.2026.01.01

No se considerarán defectos de fabricación:

- Ejes doblados.
- Rayaduras en el vástago.
- Daños por impactos.
- Daños por instalación incorrecta.
- Daños derivados del deterioro de topes, soportes o guardapolvos.

9. PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN

Todo producto recibido para estudio será sometido a una inspección técnica.

La recepción del producto para análisis no constituye aceptación automática de la garantía. AMORTIGUADORES CALI S.A.S. podrá solicitar información adicional, fotografías, documentos o inspecciones complementarias para determinar el origen de la falla.

El concepto técnico emitido por el área encargada será el soporte para aprobar o rechazar la reclamación.

10. PRODUCTOS FUERA DE GARANTÍA

Los productos que excedan el plazo o kilometraje establecido en esta política serán considerados fuera de cobertura. AMORTIGUADORES CALI S.A.S. podrá recibir dichos productos para análisis técnico sin que ello constituya aceptación de responsabilidad, reconocimiento de garantía o compromiso de reposición, reparación, indemnización o devolución de dinero.

11. SOLUCIÓN DE GARANTÍA

Cuando la garantía sea procedente, AMORTIGUADORES CALI S.A.S., de conformidad con la legislación vigente, podrá optar por:

- Reparar el producto.
- Sustituir el producto por uno equivalente.
- Realizar la devolución del dinero cuando legalmente corresponda.



AMORTIGUADORES CALI S.A.S.

NIT 900.603.510-8

V.2026.01.01

12. LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD

La responsabilidad de AMORTIGUADORES CALI S.A.S. se limita exclusivamente al producto objeto de reclamación. La empresa no asumirá costos o perjuicios derivados de:

- *Mano de obra de desmontaje o instalación.*
- *Gastos de transporte.*
- *Servicios de grúa.*
- *Vehículos de reemplazo.*
- *Lucro cesante.*
- *Pérdida de ingresos.*
- *Daños indirectos o consecuenciales.*
- *Inmovilización del vehículo.*
- *Gastos de alojamiento o desplazamiento.*

Lo anterior sin perjuicio de los derechos mínimos e irrenunciables establecidos por la legislación colombiana.

13. VIGENCIA

La presente política entra en vigencia a partir de su fecha de publicación y sustituye cualquier versión anterior emitida por AMORTIGUADORES CALI S.A.S.