



En **NAVEGAREPUESTOS S.A.S.** trabajamos para ofrecer productos de alta calidad y respaldar la confianza de nuestros clientes. Por ello, todas las solicitudes de garantía serán atendidas bajo las siguientes condiciones, procurando un proceso transparente, técnico y conforme a las políticas de cada fabricante.

• Cobertura de la garantía

La garantía cubre exclusivamente defectos de fabricación, fallas de ensamblaje o componentes que presenten defectos de origen comprobados mediante diagnóstico técnico.

Los períodos de garantía podrán variar según la marca y el fabricante del producto, entre ellos:

- Motores fuera de borda NAVEGA: 6 meses.
- Maquinaria STIHL, Royal Condor, Trapp, Toyama, Power Master y demás marcas similares: 1 año.
- Motores estacionarios: 1 año para el motor y 6 meses para el cabezote.
- Electrobombas LEO: 2 años.
- Aceites, lubricantes y consumibles: No cuentan con garantía.

Los tiempos anteriormente descritos podrán variar de acuerdo con las políticas vigentes de cada fabricante.

• Requisitos para solicitar la garantía

Para iniciar el proceso es indispensable presentar:

- Factura de compra.
- Fotografía del daño.
- Video del funcionamiento cuando sea solicitado.
- El producto completo para su respectiva inspección técnica.

En el caso de repuestos y productos nuevos, cualquier posible defecto de fabricación deberá reportarse dentro de los primeros quince (15) días calendario posteriores a la compra.

• Exclusiones de garantía

La garantía no cubrirá daños ocasionados por:

- Golpes o accidentes.
- Oxidación o corrosión.
- Corrosión por agua salada.
- Falta de mantenimiento.
- Sobrecalentamiento.
- Combustible contaminado.



- Mezcla incorrecta de aceite.
- Modificaciones o alteraciones del producto.
- Manipulación o reparación por personal no autorizado.
- Instalación incorrecta.
- Daños ocasionados durante el transporte.
- Hélices golpeadas.
- Daños eléctricos por mala instalación.
- Evidencia de uso indebido.
- Alteración o eliminación del número de serie.
- Instalación de repuestos no originales.
- Uso de lubricantes no recomendados por el fabricante.

• **Proceso de validación**

Toda solicitud de garantía seguirá el siguiente procedimiento:

Recepción del producto → Inspección técnica → Diagnóstico → Aprobación o rechazo → Reparación, cambio o reemplazo (cuando aplique) → Entrega al cliente.

Los tiempos de respuesta dependerán del tipo de producto, de la disponibilidad de repuestos y de las políticas establecidas por cada fabricante, por lo que no existe un plazo único para todos los casos.

Consideraciones generales

Las garantías de los productos de la marca NAVEGA serán atendidas por distribuidores autorizados y aprobadas por la sede principal en Medellín.

Las demás marcas comercializadas por NAVEGAREPUESTOS S.A.S. serán gestionadas conforme a las políticas y procedimientos establecidos por cada fabricante.

Cuando el diagnóstico técnico determine que el producto presenta un defecto cubierto por la garantía, la solución podrá consistir en la reparación, sustitución de la pieza defectuosa, reemplazo del producto cuando sea técnicamente necesario o, en los casos previstos por la legislación vigente, el reembolso correspondiente.

Para los motores fuera de borda, el cliente deberá cumplir con las recomendaciones de operación y mantenimiento establecidas en el respectivo manual del fabricante, ya que el incumplimiento de dichas instrucciones podrá afectar la cobertura de la garantía.

El cumplimiento de estas condiciones es indispensable para el trámite de cualquier solicitud de garantía.



Política de Devoluciones

En **NAVEGAREPUESTOS S.A.S** hemos establecido las siguientes condiciones para la recepción y validación de devoluciones, con el objetivo de garantizar un proceso claro, responsable y eficiente:

- **Motivo válido:** La devolución debe estar sustentada con una razón clara y justificada (producto incorrecto, defecto de fábrica, incompatibilidad técnica comprobada, entre otros).
- **Plazo máximo:** La solicitud debe realizarse dentro de los primeros 15 días calendario posteriores a la compra. Después de este tiempo no se podrán aceptar devoluciones.
- **Factura de compra:** Es indispensable presentar la factura original (física, digital o en fotografía legible). La factura debe ir dentro de la caja o adjunta al producto que será devuelto, ya que este documento es fundamental para validar la solicitud y continuar con el proceso.
- **Condiciones del producto:** El artículo debe estar en buen estado, sin uso indebido, sin alteraciones, con su empaque y accesorios cuando aplique.
- **Proceso de validación:** Toda devolución será revisada y aprobada por el área correspondiente, quien determinará la viabilidad según el cumplimiento de estos requisitos.

El cumplimiento de todos los requisitos mencionados es indispensable para aprobar la devolución.

En caso de que alguno de ellos no se cumpla, **NAVEGAREPUESTOS S.A.S** no podrá aceptar ni procesar la solicitud.

Agradecemos su comprensión y quedamos atentos para brindarle el mejor acompañamiento.

Atentamente,

Navegarepuestos S.A.S

Nit. 900.904.478

Cra 50 N° 35- 40 Medellín - Colombia