

# PROTOCOLO DE GARANTÍAS

**Estimado colaborador,**  
**con el objetivo de agilizar el proceso de reclamaciones y evitar posibles demoras, le agradecemos que tenga en cuenta los siguientes puntos.**

## **Requisitos previos para las reclamaciones**

El colaborador de Motorservice deberá garantizar que se han cumplido los requisitos previos a la reclamación. Para ello, deberá verificar que la pieza en cuestión forma parte de la línea de producto de Motorservice. Además, deberá asegurarse que la pieza se adquirió en los 12 meses inmediatamente anteriores a la fecha de reclamación.

## **Entrega de las reclamaciones**

**Todas las reclamaciones se enviarán a la dirección abajo indicada siempre libres de gastos de transporte (portes pagados por el colaborador) a la siguiente dirección.**

**Dirección de envío:** MS MOTORSERVICE AFTERMARKET IBÉRICA, S.L.  
**Barrio de Matiena, San Prudentzio, 12**  
**48220 Abadiano (Bizkaia)**

Es necesario que rellene los campos que se marcan como obligatorios en el formulario; en caso contrario, no se tramitará la garantía. Si se recibiera la pieza sin formulario alguno o sin rellenar, se devolverá la pieza a portes debidos sin realizar análisis alguno. Es obligatorio, además, especificar el alcance de la reclamación, es decir, el importe que se reclama. Si se reclaman costes adicionales tales como mano de obra etc., se deberá presentar una factura pro-forma y/o documentos adicionales adjuntados a la pieza en garantía. En este sentido, Motorservice se reservará el derecho a realizar la valoración del coste real entre empresas. En caso de que se entregaran después de haber realizado el análisis de la pieza o emitido el dictamen, dichos documentos serán inválidos y no se aceptarán para su valoración.

## **Devolución de piezas en reclamación**

Las piezas en garantía deberán ser enviadas a Motorservice previa autorización. Le informaremos qué repuestos podrán ser enviados de vuelta, así como el comprobante de compra. Nos reservamos el derecho de reclamación de las piezas que hubieran podido dañar o contribuir al daño de la pieza en reclamación, aun no siendo parte de la línea de producto de Motorservice.

Las piezas en garantía deberán ser enviadas a portes pagados. Si el envío incluye distintas reclamaciones, cada una de ellas deberá venir bien identificada y embalada, así como separada del resto.

## **Manipulación de los artículos a revisar:**

En ningún caso se procederá a la revisión o chequeo de todos aquellos artículos que se hubiesen manipulado por parte del cliente o cualquier otra persona ajena a Motorservice.

## **Ensayos que puedan dañar los componentes**

A la hora de analizar las piezas en reclamación, puede que sea necesario desmontar las piezas o los grupos de montaje con el objetivo de realizar diagnóstico o inspecciones del material analizado, incluso pudiendo ser sujetos a análisis que puedan dañarlos posteriormente. Si ha dado su autorización por escrito para poder realizarlos, no podemos aceptar ninguna responsabilidad derivada de ella durante y posteriormente a su análisis.

## **Otros**

Las piezas sólo podrán ser reclamadas en tanto en cuanto se hayan utilizado para su verdadero propósito.

Las piezas que se hayan rechazado sólo serán devueltas si así se ha solicitado en el formulario de garantía.

Las piezas que se hayan abonado dentro del alcance de la garantía volverán a formar parte de la propiedad de Motorservice.

# FORMULARIO DE GARANTÍA

Es imprescindible que rellene todos los campos con asterisco para que la reclamación pueda ser gestionada:

## Datos generales:

Número de su reclamación:

Número de cliente Motorservice:

Denominación\*:

Nombre y dirección\*:

Referencia\*:

Cantidad\*:

Fecha de compra\*:

Número de factura:

Nombre del cliente final (taller, rectificador):

## Devolución de pieza nueva (sólo piezas sin uso):

Dañada

Producto defectuoso

Problemas en instalación

Error de envasado

Dañada en transporte

Especificaciones erróneas

Corrosión/contaminación

Otros

## Pieza dañada (a completar cuando los daños se hayan evidenciado tras el montaje):

Combustible\*:

Diésel

Gasolina

Alcohol

Gas

Application\*:

Turismo

Vehículo industrial

Aplicación marina

Vehículo agrícola

Marca\*:

Modelo/tipo de motor\*:

Número de motor:

Model year/initial registration\*:

Fecha de montaje\*:

+

Kilómetros/horas de trabajo\*:

Fecha del daño\*:

+

Kilómetros/horas de trabajo\*:

Descripción del daño (si se necesita más espacio, añadir una hoja en blanco)\*:

En el supuesto de que la pieza se tuviera que enviar a nuestros laboratorios de Alemania, el plazo de resolución podría ser de má de 2 meses.

Extensión del daño/reclamación\*:

sólo la pieza, sin incluir la mano de obra

Total coste reclamación (€)\*:

la pieza, incluyendo los costes de reparación/mano de obra (adjuntar la documentación: facturas etc.)

En caso de rechazo, devolver las piezas.

Acepto la apertura y realización de las pruebas necesarias que puedan conllevar la destrucción funcional de la pieza.

Lugar/fecha\*:

Firma/sello\*:

Enviar la pieza a portes pagados junto con esta hoja a:

MS Motorservice Aftermarket Iberica, Barrio de Matiena s/n, 48220 Abadiano/Vizcaya

\* Campos obligatorios