



## Presentación de reclamación – Instrucciones para el cliente.

Por favor lea el siguiente procedimiento antes de enviar cualquier producto por reclamación de garantía.

### 1. REGISTRO

Descargue el **Formulario de Solicitud de Garantías** (EAR-FO-0007) desde Gates Highway (<https://www.gateshighway.com/en/download-centre/claim-handling-documents>) o solicítelo a su contacto comercial en Gates.

Complete el formulario informáticamente y asegúrese de indicar claramente si la reclamación es únicamente una pieza defectuosa o la pieza defectuosa mas un coste adicional. Asegúrese de adjuntar una copia de los siguientes documentos – si estos son aplicables:

- Factura de instalación correspondientes a los productos de Gates.
- Factura o comprobante de las piezas en reclamación y los costos adicionales asociados.
- Albarán de entrega del cliente al distribuidor.

Registre su reclamación enviando por e-mail el formulario completo a **Gates EU Automotive Technical Center** [EUtechCenter@gates.com](mailto:EUtechCenter@gates.com)

### 2. AUTORIZACIÓN DE ENVÍO

Una vez que la reclamación de garantía haya sido registrada, usted recibirá una autorización de envío **RMA** (Return Merchandise Authorization) por parte de Gates EU Automotive Technical Center. Con ello, se autoriza el envío de las piezas como parte del procedimiento de reclamaciones de Gates. El RMA incluye:

- Reconocimiento formal de que su reclamación ha sido registrada.
- Detalles de como gestionar la devolución de las piezas.
- El nombre del transportista autorizado que debe utilizar para la devolución. Gates tan solo pagará los gastos de transporte cuando se utilice el transportista autorizado para dicha devolución. La utilización de otro transportista que no haya sido autorizada por Gates, será a cargo del cliente. Por favor siga las instrucciones de nuestro documento de devolución (RMA).

### 3. ENVÍO

Siga los pasos explicados en nuestro documento RMA para organizar la recogida de las piezas defectuosas. Antes de enviar cualquier pieza:

- Cuidadosamente empaquetar las piezas defectuosas que serán enviadas.
- Marcar los artículos con RMA/ número de referencia de la reclamación, asegúrese de que estos sean visibles en el paquete.
- Siga el procedimiento de envío acorde al documento RMA.

### 4. ANÁLISIS DE LA RECLAMACIÓN

Nosotros procesaremos su reclamación dentro de un plazo máximo de **28 días después de la entrega** de las piezas a nuestro Gates EU Automotive Technical Center.

### 5. RESULTADOS DEL ANÁLISIS

Los resultados serán enviados por e-mail desde Gates EU Automotive Technical Center.

- **Si su reclamación ha sido aceptada**, usted recibirá una notificación a través de un e-mail y se tramitará la nota de abono correspondiente por nuestro equipo comercial. Gates conservará las piezas que hayan sido parte de una reclamación aceptada.
- **Si su reclamación ha sido denegada**, usted recibirá una notificación a través de un e-mail y se adjuntará el “**Informe de Análisis de Fallos**”. Tenga en cuenta que las piezas de las reclamaciones que hayan sido denegadas, **únicamente pueden ser recuperadas**: 1) transporte a cargo del cliente y 2) si el cliente previamente especificó dicho campo en el “Formulario de Solicitud de Garantías”.



Nuestro Equipo Técnico no aceptará disconformidades con la información contenida en el “Informe de Análisis de Fallos”.

## 6. TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA TODAS LAS RECLAMACIONES

- Todas las reclamaciones de garantía, son gestionadas y revisadas por Gates EU Automotive Technical Center.
  - La recepción de un RMA no constituye la aceptación de una reclamación por Gates.
  - Los RMA/número de referencia de las reclamaciones, deben estar claramente marcadas en todas las piezas.
  - Habitualmente las reclamaciones serán analizadas dentro de un plazo de 28 días desde la fecha en que las piezas sean recibidas.
  - Gates solo cubre los gastos de envío si el transportista ha sido autorizado.
  - La presentación de datos incorrectos o incompletos puede provocar la desestimación de la reclamación (si bien podría volver a realizarse).
  - Ilegible y/o escrituras hechas a mano, podrían provocar la desestimación de la reclamación (la reclamación puede ser nuevamente presentada)
  - Toda la información relativa al proceso de garantía de Gates está disponible en Gates Highway: <https://www.gateshighway.com/en/warranty>
  - Para una reclamación aceptada:
    - Los productos presentados como parte de una reclamación aceptada serán conservados por Gates.
    - Los documentos enviados por el cliente durante el registro de una reclamación (ver el punto 1. Registro) serán utilizados como base para calcular el valor de la nota de abono; sin embargo el monto abonado estará alineado a: 1) Piezas: precio de compra de Gates y 2) Costos de instalación: de acuerdo al tiempo promedio empleado para remplazar el producto defectuoso y el costo de la labor por hora en Euros publicado por Eurostat y de acuerdo al país declarado en la factura, 3) Piezas y costos adicionales: compensación de los costos reales.
  - Para una reclamación denegada:
    - Los productos presentados como parte de una reclamación denegada serán retornados a cargo del cliente.
    - La solicitud de retorno de las piezas, debe ser relleno previamente en el “Formulario de Solicitud de Garantías”.
    - Gates se reserva el derecho de disponer de los productos dentro de diez (10) días laborales, de acuerdo con las políticas de destrucción de Gates, o se incurrirán cargos y/o tarifas de envío de retorno de los productos denegados, en los siguientes casos:
      - No haber declarado los detalles del envío de retorno (transportista y cuenta de envío).
      - No haber declarado que Gates debería enviar de retorno los productos denegados (formato de solicitud de garantías incompleto).
      - No haber deseado que los productos sean retornados.
      - La recogida de los productos, organizada por encargo del cliente, no se llegó a efectuar
- Después del período de diez (10) días laborales, los productos no serán retenidos en las instalaciones de Gates.