



*Soluciones que ruedan contigo*

## **POLITICA DE ENTREGAS, DEVOLUCIONES Y RECLAMOS**

1. Para efectos de devolución y reclamos deberán ser notificadas al ejecutivo comercial de la zona o en sus efectos al correo [pedidos@jytcolombia.com](mailto:pedidos@jytcolombia.com) o a línea fija (601) 8269773 EXT 110 o al WhatsApp 320 8689417.
2. El producto debe estar en buenas condiciones, en su empaque original, con sus respectivas partes, cantidades, piezas y accesorios, manuales completos y etiquetas adheridas al mismo.
3. El cliente debe verificar la cantidad de unidades entregadas por la empresa transportadora, si el pedido se encuentra incompleto o las cajas presentan signos de manipulación, debe dejarlo por escrito en la guía de entrega y notificar al ejecutivo comercial de la zona de manera inmediata o en sus efectos al correo [pedidos@jytcolombia.com](mailto:pedidos@jytcolombia.com) o a línea fija (601) 8269773 EXT 110 o al WhatsApp 320 8689417.
4. Artículos frágiles o delicados que lleguen dañados o en mal estado debido al transporte de la mercancía, deberán ser notificados al ejecutivo comercial de la zona y al correo [pedidos@jytcolombia.com](mailto:pedidos@jytcolombia.com) o a línea fija (601) 8269773 EXT 110 o al WhatsApp 320 8689417.

Con un tiempo máximo para notificar: máximo tres (3) días hábiles posteriores a la recepción de la mercancía. De lo contrario se dará por entendido que la mercancía fue recibida con satisfacción.

5. No se vende mercancía en consignación y NO se aceptan devoluciones por baja rotación del producto.
6. Si la causal de devolución es un error en la confirmación del pedido por parte del comprador, el costo de transporte hacia las instalaciones de J&T COLOMBIA SAS y la devolución de los productos correctos serán asumido por el cliente en su totalidad.
7. Si la casual de la devolución es un error por parte del ejecutivo comercial de J&T COLOMBIA SAS, deberá de notificar de manera inmediata al correo [pedidos@jytcolombia.com](mailto:pedidos@jytcolombia.com) o a línea fija (601) 8269773 EXT 110 o al WhatsApp 320 8689417. Con un tiempo máximo para notificar: máximo tres (3) días hábiles posteriores a la recepción de la mercancía. De lo contrario se dará por entendido que la mercancía fue recibida con satisfacción.

Autopista Medellín Km. 7 Celta Trade Park Bodega L 131-15 Funza (Cund.) PBX: (571) 826 9773 [www.jytcolombia.com](http://www.jytcolombia.com)





## *Soluciones que ruedan contigo*

8. Todo envío de mercancía por solicitud de Devolución deberá estar previamente autorizada por J&T COLOMBIA SAS el cual coordinará la recolección del producto.
9. Si el comprador envía mercancía por una empresa de transporte diferente a la autorizada por J&T COLOMBIA SAS solo será recibida si el flete se encuentra cubierto en su totalidad por el cliente.
10. Toda solicitud de Devolución deberá contar con las causales claras.
  - El producto enviado no fue el solicitado.
  - El producto enviado no corresponde al facturado.
  - Producto identificado no corresponde con la descripción.
  - Llegaron mas unidades de las solicitadas.
  - Llegaron menos unidades de las solicitadas.
11. Por ningún motivo los clientes podrán descontar el valor de los productos devueltos del pago de una factura pendiente sin tener su NOTA CREDITO correspondiente.

Favor leer las instrucciones y cuidados antes de utilizar el producto, las garantías y devoluciones pueden ser causadas por mal ensamble, aplicación o exceso en las condiciones de uso.

### **POLITICA DE GARANTÍAS**

Para efectos de garantías deberán ser notificadas al ejecutivo comercial de la zona o en sus efectos al correo [pedidos@jytcolombia.com](mailto:pedidos@jytcolombia.com) o a línea fija (601) 8269773 EXT 110 o al WhatsApp 320 8689417.

La garantía solo será otorgada por defectos de fabricación siempre y cuando el producto haya sido instalado y/o manipulado bajo las condiciones normales para las cuales fue diseñado el producto.



# *Soluciones que ruedan contigo*

Así mismo, todo envío de mercancía hacia las instalaciones de J&T COLOMBIA SAS deberá de ir con el flete pago por parte del cliente.

1. La GARANTÍA del artículo NO será efectiva si:
  - El producto fue manipulado por un servicio técnico no autorizado por J&T COLOMBIA SAS.
  - El daño es ocasionado por terceros.
  - El daño es por uso indebido por parte del cliente o es usado para otros fines.
  - El consumidor no atendió las instrucciones de instalación, uso o mantenimiento indicados en el manual del producto y en la garantía.
  - El producto presenta defectos o daños resultantes de descargas eléctricas, golpes, redes eléctricas inadecuadas o maniobras en la red eléctrica (sobre y subtensión, cortocircuitos).
2. El tiempo de cobertura con el que cuenta cada uno de los productos, iniciará una vez el cliente haya vendido el producto, relacionando dentro de la solicitud, la factura electrónica que le fue proporcionada a su cliente, con efectos de evaluación de tiempos de cobertura. O de lo contrario si no le es proporcionada la factura electrónica a su cliente, el tiempo de cobertura iniciará una vez fue recepcionada la mercancía por el cliente de J&T COLOMBIA SAS.
3. En caso de presentarse alguna NOVEDAD fuera de los términos de garantía del producto y se requiera el envío al Departamento Técnico de J&T COLOMBIA SAS para su revisión, evaluación y/o reparación, el costo del transporte será asumido por el cliente.
4. Una vez expire el término de la garantía del producto estipulada por J&T COLOMBIA SAS., el cliente deberá asumir el pago de cualquier servicio de mantenimiento, modificación, cambio de piezas o repuestos.
5. Las políticas de garantía son establecidas por la marca o el importador y serán aplicadas a cada producto respectivamente.
6. En caso de que el artículo presente reincidencia y no se tenga solución o repuesto requerido para el correcto funcionamiento del mismo J&T COLOMBIA

Autopista Medellín Km. 7 Celta Trade Park Bodega L 131-15 Funza (Cund.) PBX: (571) 826 9773 [www.jytcolombia.com](http://www.jytcolombia.com)





## *Soluciones que ruedan contigo*

SAS. Procederá con el reconocimiento de la garantía por medio de una nota de crédito al cliente.

7. Los clientes no deberán descontar de sus facturas el valor de las Garantías sin haber recibido una respuesta favorable por parte de J&T COLOMBIA SAS con su respectiva NOTA CREDITO en caso de que esta proceda.

8. Todo envío de mercancía para evaluación por solicitud de Garantía deberá estar previamente autorizada por parte del Departamento técnico de J&T COLOMBIA. Así mismo, todo envío de mercancía hacia las instalaciones de J&T COLOMBIA SAS deberá de ir con el flete pago por parte del cliente.

9. En caso de que un producto sea aprobado como garantía, **J&T COLOMBIA S.A.S.** reembolsará el valor del flete pagado por el cliente mediante una transacción bancaria a la cuenta autorizada por el mismo.

Para realizar este proceso, el cliente deberá enviar:

1. Certificación bancaria con los datos de la cuenta donde desea recibir el reembolso.
2. Soporte de envío emitido por la transportadora, en el cual se evidencie el valor cobrado por el flete.

Por otro lado, si el producto **no procede** como garantía, será devuelto al cliente **con flete por pagar** o, si lo prefiere, podrá ser despachado junto con el próximo pedido que realice.

## 10. Tiempos de cubrimientos:

ITEM	CATEGORIA	PRODUCTOS	TIEMPO COBERTURA	CUANDO SE APLICA	CUANDO NO SE APLICA
1	Acoples	Adaptadores, arboles, fitting para mangueras y acoples	3 meses a partir de la fecha de facturación.	Por defectos de fabricación o materiales.	1. Mal uso o aplicación del producto. 2. Mala manipulación del producto. 3. Intervención directa del producto.
3	Calibradores Infallantas Profundímetros	Infallantas, Medidores de Profundidad y Calibradores	3 meses a partir de la fecha de facturación.	Por defectos de fabricación o materiales.	1. Mal uso o aplicación del producto. 2. Mala manipulación del producto. 3. Intervención directa del producto.
4	Herramientas	Copas Ventiladas, Cortador de Caburo/Tungsteno, Punta Montada, Raspas, Sierras, Llave de filtro de aceite, Escobillas, Piedras de Afilar, Tapas encapsulas, Juego de Copas	3 meses a partir de la fecha de facturación.	Por defectos de fabricación o materiales.	1. Mal uso o aplicación del producto. 2. Mala manipulación del producto. 3. Intervención directa del producto.
5	Herramientas Neumaticas	Pistolas de Impacto, Taladros, Motortool, Aspiradoras, Unidades de Mantenimiento, Ratchet, Pistolas Graseras	3 meses a partir de la fecha de facturación.	Por defectos de fabricación o materiales.	1. Mal uso o aplicación del producto. 2. Mala manipulación del producto. 3. Intervención directa del producto. 4. Falta de mantenimiento/lubricación 5. Presión de aire inadecuada (ver ficha tecnica en la pagina web <a href="http://www.jytcolombia.com">www.jytcolombia.com</a> )
6	Herramientas Reparacion y Despinche	Agujas, Mangos, Leznas, Tarraja, Saca Gusanillos, Saca Valvulas, Rodillos, Raspadores, Brochas, Tizas, Cartuchos CO2	3 meses a partir de la fecha de facturación.	Por defectos de fabricación o materiales.	1. Mal uso o aplicación del producto. 2. Mala manipulación del producto. 3. Intervención directa del producto.
7	Caucho	Cojin, Caucho lona, Antiquiebra, Protector Neumático, Ministruder, Envelops	3 meses a partir de la fecha de facturación.	Por defectos de fabricación o materiales.	1. Mal almacenamiento del producto (ver ficha tecnica en la pagina web <a href="http://www.jytcolombia.com">www.jytcolombia.com</a> ) 2. Mal uso o aplicación del producto
8	Neumaticos	OTR, Camion, Agricola	3 meses a partir de la fecha de facturación.	Por defectos de fabricación o materiales.	1. Mal uso o aplicación del producto. 2. Mala manipulación/instalación del producto. 3. Si se abre por la vena por defecto de fabrica y no por un exceso de presión.
9	Parches	General	3 meses a partir de la fecha de facturación.	Por defectos de fabricación o materiales.	1. Por vencimiento de producto 2. Almacenamiento en condiciones no adecuadas (ver ficha tecnica en la pagina web <a href="http://www.jytcolombia.com">www.jytcolombia.com</a> ) 3. Mal uso y/o aplicación del producto 4. Empaque alterado o en mal estado

ITEM	CATEGORIA	PRODUCTOS	TIEMPO COBERTURA	CUANDO SE APLICA	CUANDO NO SE APLICA
10	Rines	Camion pesado y Liviano	6 meses a partir de la fecha de facturación.	Por defectos de fabricación o materiales.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mal uso o Instalación indebida del rin.</li> <li>2. Daños por falta de balanceos, alineación y rotaciones de neumáticos.</li> <li>3. Por Llantas demasiado ajustadas que no soporten el ancho del rin o inadecuadas para su vehículo</li> <li>4. Por Modificaciones en suspensión como amortiguadores y resortes, que afecten los rines.</li> <li>5. Daños en la suspensión de su automóvil, que como consecuencia afectaran los rines.</li> <li>6. Por reparaciones y manipulación de los rines.</li> <li>7. Cuando el rin ha sido expuesto a sobre cargas (revisar ficha tecnica en la pagina web <a href="http://www.jtcolombia.com">www.jtcolombia.com</a>)</li> <li>8. Utilizado en un vehículo no adecuado a su referencia.</li> <li>9. Cuando el rin ha sido cromado (pierde resistencia y capacidad de carga el material)</li> <li>10. Exceso de torque en el ajuste de sus pernos (ver ficha tecnica en la pagina web <a href="http://www.jtcolombia.com">www.jtcolombia.com</a>)</li> </ol>
11	Soluciones y Cementos	Cementos, Soluciones, Sellantes y Gel Lubricante	3 meses a partir de la fecha de facturación.	Por defectos de fabricación o materiales.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mal almacenamiento del producto (ver ficha tecnica en la pagina web <a href="http://www.jtcolombia.com">www.jtcolombia.com</a>)</li> <li>2. Mal uso o aplicación del producto</li> </ol>
12	Valvulas	Valvulas, Adaptadores, Base Valvula, Tapa Valvula, Extension Metalica/Caucho,	3 meses a partir de la fecha de facturación.	Por defectos de fabricación o materiales.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mala asignación del neumático en relación con la medida de la llanta.</li> <li>2. Neumáticos reparados en su válvula.</li> </ol>
14	Llantas DIAMOND	Llantas para Motocicleta	12 meses a partir de la fecha de facturación	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Por defectos de fabricación o materiales.</li> <li>2. Deformación de la llanta</li> <li>3. Desprendimiento de la banda de rodamiento</li> <li>4. Escalonamiento en su banda de rodamiento</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mala instalación.</li> <li>2. Golpes severos y/o cortes ocasionados por objetos externos.</li> <li>3. Desgaste por presión de aire inadecuado. (La presión del aire la recomienda el fabricante del vehículo).</li> <li>4. Cuando la llanta es reparada con un taco mecha.</li> <li>5. Problemas en la suspensión y/o amortiguación de la motocicleta, ocasionando un desgaste irregular en la banda de rodamiento.</li> <li>6. No contar con la calibración de la llanta asignada por el fabricante, ni tampoco con la asignación de la llanta con relación a la dimensión sugerida por el fabricante.</li> <li>7. Mala alineación y/o balanceo de la motocicleta</li> </ol>
	Neumaticos	Motocicleta	3 meses a partir de la fecha de facturación.	Por defectos de fabricación o materiales.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mal uso o aplicación del producto.</li> <li>2. Mala manipulación/instalación del producto.</li> <li>3. Si se abre por la vena por defecto de fabrica o no por un exceso de presión.</li> </ol>



# Soluciones que ruedan contigo

ITEM	CATEGORIA	PRODUCTOS	TIEMPO COBERTURA	CUANDO SE APLICA	CUANDO NO SE APLICA
15	Repuestos de Motocicleta	Kit de Arrastre, Cadenas, Corta Cadena, Bandas frenos, Pastillas Frenos, Bombillos, Rodamientos, Bujias	Ninguna producto cuenta con cobertura de garantías, a excepcion de los kit de arrastre la cual es de 3 meses a apartir de su fecha de facturación	Por defectos de fabricación o materiales.	1. Mala instalación y manipulación del producto 2. Falta de lubricación en el kit de arrastre
16	Lubricantes Quality E	Lubricante Multiproposito, Lubricante Cadenas PRO, Lubricante Cadenas, Limpiador Frenos, Limpiador Carburador, Limpiador Electronico, Limpiador Desengrasante	3 meses a partir de la fecha de facturación.	Por defectos de fabricación o materiales.	1. Mal uso o aplicación del producto. 2. Mala manipulación del producto. 3. Intervención directa del producto. 4. Exposición al sol en el almacenamiento del producto
17	Maquinaria y Repuestos	Maquina Balanceadora, Gato Hidraulico Motocicleta, Inspeccionadora de Llantas, Extractor de Aceite, Vulcanizadora, Gato Caballete Burro Motocicleta, Elevador Rampa Moto	*Maquina desmontadora de llantas: 12 meses *Balanceadora: 12 meses *Extractor de aceite: 6 meses *Vulcanizadoras: 3 meses *Inspeccionadora: 3 meses *Gato Hidráulico: 6 meses *Elevador Rampa Moto: 6 meses El tiempo de cobertura iniciará a partir de su fecha de facturación	Por defectos de fabricación o materiales.	1. Mal uso del producto 2. Intervención del producto 3. Golpes ocasionados en el producto 4. Contacto con algún material externo (agua, aceite, gasolina, grasa, etc) el cual afecte su debido funcionamiento
19	Pesas de Balanceo	Pesas de Balanceo	3 meses a partir de la fecha de facturación.	Por defectos de fabricación o materiales.	1. Mal uso o aplicación del producto. 2. Mala manipulación del producto. 3. Intervención directa del producto.

LINEA DE SERVICIO CLIENTE CELULAR:

(+57) 3208689417 - 3142187170

PBX: (601) 826 9773 EXT: 110

[pedidos@jytcolombia.com](mailto:pedidos@jytcolombia.com)

Autopista Medellín Km. 7 Celta Trade Park Bodega L 131-15 Funza (Cund.) PBX: (571) 826 9773 [www.jytcolombia.com](http://www.jytcolombia.com)

