

# ***Manual de garantías Post venta***



**Versión** actualizada **2017**



**auto náutica sur**  
evolucionando juntos



autonauticasur



AutoNauticaSur



autonauticasur

## Indice por marca.

|          |                                |
|----------|--------------------------------|
| 1.0..... | FV / SDA                       |
| 1.1..... | DOLZ / SADAR                   |
| 1.2..... | LUK / MD                       |
| 1.3..... | CALORSTAT / ELIFEL             |
| 1.4..... | DAYCO / DOLAR / EDUMAR         |
| 1.5..... | SKF / INDUMAG                  |
| 1.6..... | NOSSO / THOMPSON               |
| 1.7..... | ANS / AG                       |
| 1.8..... | CHEFREN TAILLOT / AF / DAUER   |
| 1.9..... | INA / ORLAN ROBER / FABILA     |
| 2.0..... | VIC / PHILIPS / MATTIOLI       |
| 2.1..... | BUFFALO / RALUX / TECA         |
| 2.2..... | BOSCH / TECFIL / HUTCHINSON    |
| 2.3..... | HIPPER FREIOS / PUROLATOR      |
| 2.4..... | CORTECO / BENDIX / MATEO       |
| 2.5..... | ANS S&D                        |
| 2.6..... | Administración de Devoluciones |



### **Contacto Post Venta.**

Tel.: + 54 291 4597777 - interno 127

Email.: [postventa@autonauticasur.com.ar](mailto:postventa@autonauticasur.com.ar)



# 1.0

# MANUAL DE GARANTIAS



1. 6 meses de garantía.
  2. Talón de garantía correspondiente a la cremallera.
  3. Fuera de garantía.
- Evidencia de choque o impacto, golpe o mal trato.
  - Cambio de uno o más componentes, desarmado o retrabajado.
  - No tener los precintos originales.
  - No se atenderá ningún reclamo que no este acompañado de su correspondiente talón de garantía.
  - Roturas producidas por montajes y/o aplicaciones incorrectas.



1. 3 meses de garantía.
  2. Talón de garantía correspondiente a la cremallera.
  3. Fuera de garantía.
- Evidencia de choque o impacto, golpe o mal trato.
  - Cambio de uno o más componentes, desarmado o retrabajado.
  - Fuelles rotos o pinchados.
  - No tener los precintos originales.
  - No se atenderá ningún reclamo que no este acompañado de su correspondiente talón de garantía.
  - Roturas producidas por montajes y/o aplicaciones incorrectas.



## 1.1

# MANUAL DE GARANTIAS

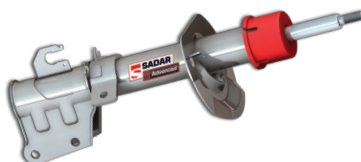
**DOLZ**  
A R G E N T I N A



1. 12 meses de garantía desde la fecha de fabricación grabada en el cuerpo de la misma.
2. Fuera de garantía.

- Exceso de óxido o uso inadecuado
- Evidencia de choque o impacto, golpe, mal trato o retrabajado.
- Roturas producidas por montajes y/o aplicaciones incorrectas.

**SADAR**  
AMORTIGUADORES



En todos los casos de reclamo se debe presentar el talón de garantía junto con la etiqueta del envase del amortiguador

1. Un año de garantías a los amortiguadores de vehículos livianos.
2. 6 meses de garantías a los amortiguadores de vehículos pesados o de uso comercial.
3. 6 meses de garantía a amortiguadores Rally Performance HRP (siempre que hayan sido armados con espirales Rally).

Fuera de garantía:

- Evidencia de choque o impacto, golpe / maltrato
- Vástago rayado o doblado
- Carter abollado
- Soldaduras o modificaciones
- Roturas producidas por montajes y/o aplicaciones incorrectas.



## 1.2

# MANUAL DE GARANTIAS



1. La garantía la da el fabricante. La pieza se envía a fábrica para ser analizada.
2. Los kits de embrague deben venir con todos sus componentes.
3. Completar el formulario de garantía (no se atenderá ningún reclamo que no esté acompañado del mismo).
4. Fuera de garantía.

- Uso inadecuado.
- Golpeado maltratado.
- Modificado.
- Roturas producidas por montajes y/o aplicaciones incorrectas.



1. 2 años de garantía a partir de la fecha de fabricación grabada en el cuerpo del producto
2. Fuera de garantía.

- Uso inadecuado.
- Golpeado o maltratado.
- Desarmado o retrabajado.
- Roturas producidas por montajes y/o aplicaciones incorrectas.



## 1.3

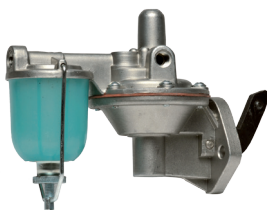
# MANUAL DE GARANTIAS



1. 6 meses de garantía.

2. Fuera de garantía.

- Uso inadecuado o exceso de óxido.
- Golpeado, mal tratado o perforado
- Rosca dañada.
- Roturas producidas por montajes y/o aplicaciones incorrectas.



1. 6 meses de garantía

2. Fuera de garantía.

- Uso inadecuado o exceso de contaminación.
- Golpeado o mal tratado.
- Signos de desarme.
- Anclajes modificados.
- Roturas producidas por montajes y/o aplicaciones incorrectas.



## 1.4

# MANUAL DE GARANTIAS



1. La garantía la da el fabricante, siempre que la pieza sufra defectos de fabricación.

2. Fuera de garantía.

- Tensión demasiado baja o excesiva.
- Bloqueo de un componente de la transmisión.
- Desalineación entre las poleas.
- Uso de herramientas inapropiadas.
- Correa contaminada por aceite, combustible u otros líquidos.
- Correa doblada excesivamente durante el montaje.
- Roturas producidas por montajes y/o aplicaciones incorrectas.



1. La pieza se envía a fábrica y se el devuelve al cliente reparada.

2. Fuera de garantía.

- Pieza golpeada o modificada.



1. La pieza se envía a fábrica para reparar.

2. Fuera de garantía.

- Pieza golpeada o modificada.



# 1.5

## MANUAL DE GARANTIAS



1. La garantía la da el fabricante, siempre que la pieza sufra defectos de fabricación.

2. Fuera de garantía.

- Uso de herramientas inadecuadas.
- Pieza golpeada o modificada.
- Roturas producidas por montajes y/o aplicaciones incorrectas.



**prestolite**



1. Las piezas son probadas por Auto Náutica Sur con el mismo probador de fábrica.

2. Fuera de garantía.

- Pieza golpeada o modificada.
- Cables cristalizados, rigidez por exceso de temperatura.
- Cables quemados.
- Roturas producidas por montajes y/o aplicaciones incorrectas.



## 1.6

# MANUAL DE GARANTIAS



1. 6 meses de garantía.

2. Fuera de garantía.

- Uso inadecuado o exceso de contaminación.
- Golpeado o mal tratado.
- Quemado.
- Roturas producidas por montajes y/o aplicaciones incorrectas.



1. 6 meses de garantía.

2. Fuera de garantía.

- Uso inadecuado o exceso de contaminación.
- Evidencia de choque o impacto, golpeado o mal tratado.
- Fuelle roto o pinchado.
- Roturas producidas por montajes y/o aplicaciones incorrectas.



## 1.7

# MANUAL DE GARANTIAS



1. 6 meses de garantía.
2. Fuera de garantía.

- Componentes modificados.
- Conexiones de salida en mal estado.
- Gomas dañadas por el uso de líquido inadecuado
- Óxido en el interior del cilindro.
- Uso inadecuado.



1. 6 meses de garantía.
2. Fuera de garantía.

- Pieza modificada, golpeada o maltratada.
- Uso inadecuado.
- Roturas producidas por montajes y/o aplicaciones incorrectas.



FLEXIBILIDAD CONFIABLE



1. Un año de garantía.
2. Deben ser enviados de a par.
3. Fuera de garantía.

- Uso inadecuado.
- Golpeado o mal tratado.
- Altura modificada.
- Roturas producidas por montajes y/o aplicaciones incorrectas.



# 1.8

## MANUAL DE GARANTIAS

**TAILLÓT<sup>®</sup>**  
**CHEFREN<sup>®</sup>**



1. 6 meses de garantía
2. Fuera de garantía.

- Uso inadecuado.
- Pieza golpeada o mal tratada.
- Roturas producidas por montajes y/o aplicaciones incorrectas.



1. 6 meses de garantía
2. Fuera de garantía.

- Uso inadecuado.
- Pieza golpeada o mal tratada.
- Pieza modificada.
- Roturas producidas por montajes y/o aplicaciones incorrectas.



1. 6 meses de garantía.
2. La pieza tiene que venir con todos sus componentes, aunque este desarmada.
3. Fuera de garantía.

- Uso inadecuado.
- Evidencia de choque, impacto, golpe o mal trato.
- Piezas y bolillas picadas por la contaminación.
- Roturas producidas por montajes y/o aplicaciones incorrectas.



## 1.9

# MANUAL DE GARANTIAS



1. La garantía la da el fabricante, siempre que la pieza sufra defectos de fabricación.
  2. Fuera de garantía.
- Uso de herramientas inapropiadas..
  - Pieza golpeada o modificada.
  - Roturas producidas por montajes y/o aplicaciones incorrectas.



1. 6 meses de garantía.
  2. La pieza tiene que venir con todos sus componentes.
  3. Los tacómetros son enviados a fábrica para su reparación.
  4. Fuera de garantía.
- Uso inadecuado.
  - Pieza golpeada o mal tratada.
  - Quemado.
  - Roturas producidas por montajes y/o aplicaciones incorrectas.



1. 6 meses de garantía.
  2. Fuera de garantía.
- Uso inadecuado.
  - Evidencia de choque, impacto, golpe o maltrato.
  - Fuelles rotos o pinchados.
  - Roturas producidas por montajes y/o aplicaciones incorrectas.



# 2.0

# MANUAL DE GARANTIAS



1. La garantía la da el fabricante, siempre que la pieza sufra defectos de fabricación o le entre agua por el sellado del vidrio.
  2. Fuera de garantía.
- Uso de herramientas inapropiadas..
  - Mala colocación.
  - Evidencia de choque o impacto.
  - Se recomienda revisar que las ópticas no estén dañadas cuando se reciben.
  - Roturas producidas por montajes y/o aplicaciones incorrectas.

## PHILIPS



1. La garantía la da el fabricante, siempre que la pieza sufra defectos de fabricación.
  2. Fuera de garantía.
- Rotura o golpe.
  - Quemada.
  - Roturas producidas por montajes y/o aplicaciones incorrectas.



1. 6 meses de garantía.
  2. Fuera de garantía.
- Uso inadecuado o exceso de contaminación.
  - Evidencia de choque o impacto, golpe o mal trato.
  - Fuelles rotos o pinchados.
  - Roturas producidas por montajes y/o aplicaciones incorrectas.



## 2.1

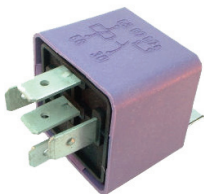
# MANUAL DE GARANTIAS



1. 3 meses de garantía.

2. Fuera de garantía.

- Uso inadecuado.
- Pieza golpeada o mal tratada.
- Roturas producidas por montajes y/o aplicaciones incorrectas.



1. 6 meses de garantía.

2. La pieza tiene que venir con todos sus componentes.

3. Las bocinas tienen que venir en juego y no por unidad.

4. Fuera de garantía.

- Uso inadecuado.
- Pieza golpeada o mal tratada.
- Quemado.
- Roturas producidas por montajes y/o aplicaciones incorrectas.



1. 6 meses de garantía.

2. Fuera de garantía.

- Uso inadecuado.
- Pieza golpeada o mal tratada.



## 2.2

# MANUAL DE GARANTIAS



**BOSCH**



1. La garantía la da el fabricante, siempre que la pieza sufra defectos de fabricación.
2. La pieza tiene que tener todos sus componentes.
3. Fuera de garantía.

- Uso inadecuado.
- Pieza golpeada o mal tratada.
- Roturas producidas por montajes y/o aplicaciones incorrectas.

Filtros  
**Tecfil**®



1. La garantía la da el fabricante, siempre que la pieza sufra defectos de fabricación.
2. Fuera de garantía.

- Uso inadecuado.
- Pieza golpeada o mal tratada.
- Roturas producidas por montajes y/o aplicaciones incorrectas.

 | **HUTCHINSON**®



1. La garantía la da el fabricante, siempre que la pieza sufra defectos de fabricación.
2. Fuera de garantía.

- Uso de herramientas inapropiadas.
- Pieza golpeada o modificada.
- Roturas producidas por montajes y/o aplicaciones incorrectas.



## 2.3

# MANUAL DE GARANTIAS



1. 6 meses de garantía.
2. Fuera de garantía.

- Evidencia de choque, impacto, maltrato o golpe.
- Roturas producidas por montajes y/o aplicaciones incorrectas.



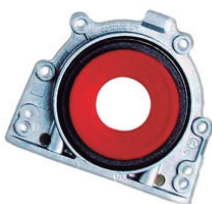
1. La garantía la da el fabricante, siempre que la pieza sufra defectos de fabricación.
2. 6 meses de garantía
3. Fuera de garantía.

- Uso inadecuado.
- Error de aplicación.
- Pieza golpeada, mal tratada o modificada.



## 2.4

# MANUAL DE GARANTIAS



1. La garantía la da el fabricante. La pieza se envía a fábrica para ser analizada.
2. Completar el formulario de garantía (no se atenderá ningún reclamo que no esté acompañado del mismo).
3. Enviar la misma tal cual fue extraída del alojamiento donde fue colocada. No lavar, enviar tal cual fue extraída.  
Si está cubierta de lubricante embolsar colocarla y enviar junto a la planilla correspondiente.
4. Fuera de garantía. : Uso inadecuado. - Golpeado maltratado. - Modificado. - Roturas producidas por montajes y/o aplicaciones incorrectas.



1. 6 meses de garantía.
2. Fuera de garantía.
  - Pieza golpeada o mal tratada.
  - Uso inadecuado.
  - Roturas producidas por montajes y/o aplicaciones incorrectas.



1. Plazo de garantía (12 meses vehículos particulares y 6 meses para taxis/remises).
2. Debe enviarse cupón de garantía completo
3. Fuera de garantía.
  - Batería descargada y/o sulfatada.
  - Golpe en la caja o tapa.
  - Aplicaciones no recomendadas.
  - Bajo nivel de electrolito / Electrolito contaminado.
  - Explosión por causa externa
  - Bornes dañados / Señales de mala manipulación.
  - Sobrecarga de la batería / Sistema eléctrico defectuoso.



# 2.5

## MANUAL DE GARANTIAS



1. 6 meses de garantía.

2. Fuera de garantía.

- Uso inadecuado o exceso de contaminación.
- Evidencia de choque o impacto, golpeado o mal tratado.
- Fuelle roto o pinchado.
- Roturas producidas por montajes y/o aplicaciones incorrectas.



## 2.6

# Administración de devoluciones

### PRODUCTOS NUEVOS

- La mercadería debe venir en su envase original y en perfecto estado
- Los plazos de aceptación de las devoluciones son:  
Clientes radicados en Bahía Blanca, Mendoza, Rosario y Mar del Plata, 7 días desde la fecha de factura. Pasados los 7 días no se aceptarán devoluciones, sin excepción.  
  
Clientes radicados en el resto del país, 30 días desde la fecha de factura. Pasados los 30 días no se aceptarán devoluciones, sin excepción.
- Cargo administrativo del 8% sobre el monto de la devolución en caso de devoluciones injustificadas.
- Flete a cargo del cliente, excepto en devoluciones justificadas.
- No se admiten devoluciones de pedidos especiales, entendiéndose por tales, a los ítems que no figuran en el Catálogo ANS.

### PRODUCTOS FALLADOS

- Los artículos mal envasados, con fallas evidentes o defectos de fabricación, se reponen o acreditan en el momento.
- En los casos de fallas en uso, las piezas se envían a Fábrica para ser analizadas y se espera la respuesta para reponer o acreditar la pieza. La respuesta de Fábrica es definitiva.
- En el caso de mercadería rechazada, se pone a disposición del cliente con el informe técnico correspondiente, aclarando los motivos del rechazo.
- Amortiguadores Sada, cremalleras FV-SDA, baterías Bosch, no se reciben sin su correspondiente cupón o talón de garantía, sin excepción.
- Las baterías serán reconocidas en garantía, solo si tienen el sello de Auto Náutica Sur y son acompañadas del talón de garantías
- Flete a cargo del cliente.



### **Bahía Blanca**

**Chiclana 915/917**

**B8000DBS**

**Buenos Aires.**

**Internos: 1 ventas**

**2 administración, 3 fax**

**4 Expedición, 117 Informática**

**127 Post venta.**

**Tel.: +54 0291 4597777**

**ventas@autonauticasur.com.ar**

### **Buenos Aires**

**Tel.: 0810 222 6666**

**Fax. Opción 3**

### **Rosario**

**San Nicolás 1171**

**S2002QYG**

**Rosario, Santa Fé.**

**Fax. 0800-555-8383**

**Tel.: +54 0341 4388383**

**ansros@autonauticasur.com.ar**

### **Mendoza**

**Yapeyú y Lateral Norte**

**M5519GLP**

**San José, Mendoza.**

**Fax. +54 0261 4324040**

**Tel.: +54 0261 4313480**

**ansmza@autonauticasur.com.ar**

### **Mar del Plata**

**Brown 5650**

**B7604BJN**

**Mar del Plata.**

**Fax. +54 0223 4754999**

**Tel.: +54 0223 4755999**

**ansmdp@autonauticasur.com.ar**