



## GUIA RÁPIDA DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

Como cliente de AMERICA RECAMBIOS, es nuestra prioridad que Ud. conozca los Términos y Condiciones que ponemos a su disposición para facilitar una operativa sencilla y eficiente que les permita sacar el máximo partido a nuestros servicios.

Esta **Guia Rápida** contiene las Políticas y Procedimientos que servirán de referencia para entender como beneficiarse de nuestros servicios en cada uno de los siguientes conceptos:

### ACEPTACIÓN DE PEDIDOS:

Antes de aceptar el trámite de cualquier solicitud, se verificará el estado de la cuenta del cliente, informando al mismo en caso de cualquier incidencias o discrepancia antes de poder tramitar su solicitud.

Para cualquier consulta sobre piezas de recambio, presupuestos, disponibilidad o solicitud de información será imprescindible facilitar el VIN del vehículo, no responsabilizándose AR de eventuales errores en caso contrario.

Los presupuestos facilitados por AR tendrán una validez de 7 días, excepto que se indique de forma explícita un plazo distinto.

Un pedido se considera ACEPTADO solo cuando se verifiquen las garantías y requisitos establecidos en cada caso (ver condiciones de pago).

Una vez aceptado un pedido, NO SE ACEPTARAN CANCELACIONES, debiendo el cliente solicitar la Devolución del material según se indica en el apartado de *Incidencias y Reclamaciones*

### CONDICIONES Y GASTOS DE ENTREGA:

Como regla general se aplicarán las siguientes condiciones de envío para los pedidos de recambios:

#### 1.- Ordinario (transporte por carretera)

- Gratuito para pedidos superiores a 200€\*
- (\*) Cargo de 20€ para pedidos inferiores
- Entrega: 4-5 días laborables (para artículos en stock)

#### 2.- UPS Express: (hasta 20 kg):

- Entrega: 24h-48h (pedidos aceptados antes de las 14:00h)
- Coste: 30€
- No disponible para mercancías peligrosas o de gran volumen



### FORMAS DE PAGO:

Se requiere el *pago anticipado del importe total por transferencia para confirmar el pedido.*

De manera excepcional y tras autorización de nuestro departamento financiero, se consideran las siguientes opciones de pago alternativas:

1.- Pago a vencimiento factura: Máx. a 30 días.

- Solo disponible para clientes profesionales y frecuentes sin incidencias

2.- Domiciliación de Recibos:

- Limitado a clientes con facturación anual > 10.000€
- Mínimo recibo: 500€\* (\*) Valores inferiores con cargo de 10€
- Emisión de recibos los días 15 y 30 de cada mes (Vencimiento a 15 o 30 días)

3.- Pagos con Tarjeta de Crédito o PayPal: disponible próximamente

4.- **No se aceptarán en ningún caso:** Pagos en efectivo, Cheques, talones, pagarés... o cualquier forma de pago no descrita anteriormente...

### INCIDENCIAS DE COBRO:

Se entiende el cumplimiento de las condiciones de pago por parte del cliente como compromiso vinculante, considerando las siguientes acciones en caso de contrario:

1.- A los 5 días de la fecha de vencimiento: se informará al cliente solicitando el pago inmediato en un máximo de 48h.

2.- Pasados 15 días: la cuenta será bloqueada.

3.- Superados 30 días: se aplicará un recargo de demora del 5% y el cliente abonará por adelantado eventuales pedidos posteriores.

### INCIDENCIAS Y RECLAMACIONES:

Como parte del servicio de atención al cliente de AR, atenderemos eventuales reclamaciones que pudieran manifestarse. Se deberá observar los siguientes procedimientos de tramitación en caso de verificarse alguna de las siguientes incidencias:

1.- No Conformidad:

- Material recibido con alguna anomalía, daño o defecto en el momento de la entrega.
- Verificar el estado al recibir el pedido, anotando en la hoja del transportista cualquier anomalía detectada.
- Informar a AR en las siguientes 24h, aportando detalles y documentación suficiente.



## 2.- Devoluciones:

- Solo se atenderá la devolución de material previa aceptación explícita de AR.
- Las solicitudes deben ser enviadas a AR antes de 15 días desde la fecha de entrega.
- Se aplicará una Penalización del 15% y portes de envío a cargo del interesado.

## 3.- Garantía de Piezas:

- AR cubrirá eventuales defectos o anomalías de recambios que se verifiquen dentro del periodo legal establecido de garantía.
- AR solo reconocerá el importe del material, en ningún caso eventuales costes de instalación o daños asociados.
- Quedan excluidos de la garantía materiales de desgaste o componentes electrónicos.