



# Política de Garantía de Piezas

Todas las piezas nuevas de reemplazo CTP están garantizadas de estar libres de defectos de fabricación, material y mano de obra, bajo circunstancias normales de uso y servicio. El periodo de cobertura de garantía no debe exceder más de 18 meses a partir de la fecha de la factura original a excepción de las piezas señaladas a continuación:

## Piezas para Motor Diesel

Las piezas internas CTP para motor (e.g. pistones, anillos, camisas, etc) y las piezas externas CTP para motor (e.g. bombas de agua y de aceite, turbo cargadores, etc) están garantizadas de estar libres de defectos de fabricación y material por un periodo de 6 meses de su instalación, sin exceder 12 meses de la fecha de la factura original.

## Herramientas de Corte y Penetración

Están garantizadas contra la rotura prematura por un periodo de 90 días a partir de la fecha de la factura original, las herramientas de corte incluyen entre otras: cuchillas CTP, puntas, adaptadores, y cuchillas laterales.

## Tren de Rodaje

Las piezas de tren de rodaje CTP, incluyendo cadenas y rodillos, están garantizadas por un periodo de 12 meses a partir de la fecha de factura original.

## Componentes Eléctricos e Hidráulicos

Están garantizados por 6 meses a partir de su instalación, sin que exceda 12 meses de la fecha de la factura original.

## Ordenes Especiales

Las ordenes especiales se identifican como Loc 02 en las facturas CTP, y no están cubiertas por esta garantía. Estos incluyen, pero no se limitan a: piezas que no son de nuestro inventario, piezas adquiridas específicamente para un cliente a través de un proveedor secundario, excedente originales, o piezas marcadas con la condición "Tal y como están" (As is).

## Responsabilidad y Limitaciones Generales de CTP

Si se a seguido el procedimiento de reclamos CTP y se determina que el reclamo es aprobado, a continuación describimos la responsabilidad asumida por CTP:

Piezas: CTP reemplazara las piezas necesarias o éstas se acreditaran a la cuenta del cliente.

Mano de Obra: A partir del momento de aprobación, CTP reembolsará al cliente los costos de mano de obra de acuerdo a la tarifa vigente publicada según el área geográfica en la que se realizan las reparaciones sin exceder USD\$30 por hora. No se pagaran horas extra.

Elementos de Mantenimiento: A partir de su aprobación previa, CTP pagará por los artículos de mantenimiento tales como el aceite, los filtros y el anticongelante que no son reusables

A excepción de lo expresamente dispuesto por la presente, CTP no será, bajo ninguna circunstancia, responsable por ningún daño especial, indirecto, incidental, o daños consecuentes, incluyendo, pero no limitados a, daños o pérdidas de otros bienes o equipos, la pérdida de ganancias o ingresos, costos de transporte y de remolque, costos de artículos comprados o reemplazados, o reclamos de los clientes del comprador, que puedan surgir o resultar de la venta, instalación o uso de estas piezas. Cualquier manipulación o alteración de un producto CTP anula la garantía y se convierte en responsabilidad única del propietario. Las fallas que se determine han sido causadas por abuso del propietario o del operador tales como, montaje incorrecto, la exposición a la intemperie, negligencia, daños por accidentes, o la falta de mantenimiento adecuado no están cubiertos por esta garantía.

## Procedimiento de Reclamo:

- 1) El cliente debe notificar a CTP acerca de su reclamo de calidad usando el portal CTP o contactando a su representante de ventas. Se requiere la descripción completa del reclamo y es responsabilidad del cliente completar toda información requerida a tiempo.
- 2) Se le asignará un número de reclamo con el que podrá rastrear el estado de su reclamo en el portal CTP.
- 3) Si nuestro departamento de reclamos determina que necesita mas información, o si se necesitan las piezas para evaluar la falla, se le notificara al cliente y se le enviara un RGA (Autorización de Devolución de Reclamos), no se aceptara ninguna pieza sin RGA. La falta de cooperación puede anular el reclamo por falta de información y/o de piezas solicitadas (CTP se reserva el derecho de examinar cada pieza sujeta a reclamos de garantía). Solo se aceptara la devolución de piezas usadas que hayan fallado con autorización previa que se encuentren bajo garantía. Todas las piezas devueltas a CTP deben tener las etiquetas originales y estar empacadas apropiadamente. La garantía CTP se anulará si la mercancía devuelta esta dañada debido a un empaque inadecuado o negligente. La cobertura también se anulara si el producto a sido maltratado por la compañía de envíos.
- 4) Si se rechaza un reclamo de garantía, todas las piezas sometidas a revisión de CTP se conservaran por un periodo máximo de 30 días.

Esta garantía aplica únicamente a los clientes de CTP. Las dos partes acuerdan que cualquier acción legal, demanda o procedimiento que surja bajo o en conexión con la garantía, debe ser iniciada en un tribunal federal o estatal en el condado de Miami-Dade, Florida, que será la jurisdicción exclusiva de dichos procedimientos legales.