

PROCEDIMIENTO DE RECLAMACIONES TÉCNICAS

Devoluciones en garantía · IJS GROUP

1. Objeto

Este documento describe el procedimiento que IJS GROUP (INDUSTRIAS SARDAÑES, S.L.U.) aplica a las reclamaciones técnicas sobre piezas de su fabricación, así como la información que el cliente debe aportar para que la reclamación pueda analizarse. Nuestro sistema de gestión de calidad está certificado conforme a la norma ISO 9001:2015.

2. Qué se considera una reclamación de garantía

Se considera reclamación de garantía la pieza IJS GROUP que, habiendo sido montada correctamente, presenta un defecto de fabricación o de material dentro de su periodo de garantía.

NO se tramitan por este procedimiento, sino como devolución comercial por el canal habitual:

- Piezas nuevas sin montar.
- Errores de pedido o de referencia.
- Daños producidos durante el transporte.

3. Periodos de garantía

Contados desde la fecha de compra que figure en la factura o justificante de venta, y hasta el límite de años o kilómetros indicado, lo que antes se alcance:

- Poleas de cigüeñal: 5 años o 150.000 km.
- Kits de cadena de distribución y kits de árbol de levas: 5 años o 100.000 km.
- Resto de familias de producto: 3 años u 80.000 km.

4. Cómo presentar la reclamación

La reclamación debe comunicarse al departamento técnico en joan.benaiges@ijsgroup.es dentro de los 30 días siguientes a la detección del fallo. Cada pieza se reclama de forma individual.

Se presenta con el FORMULARIO DE GARANTÍAS Y DEVOLUCIONES de IJS GROUP, que recoge todos los datos necesarios y puede descargarse en ijsgroup.es, apartado Descargas. El mismo formulario sirve para las devoluciones comerciales, marcando la casilla correspondiente.

Es imprescindible aportar:

- Referencia IJS GROUP de la pieza y número de factura o albarán.
- Marca, modelo y matrícula del vehículo.
- Fecha de montaje, kilómetros en el montaje y kilómetros en el momento del fallo.
- Descripción del fallo observado.
- Fotografías nítidas de la pieza, del marcaje o lote de fabricación y del montaje.

5. Muestra de aceite

En las piezas cuyo funcionamiento depende de la lubricación —bombas de aceite, kits de cadena de distribución, árboles de levas, tensores y similares— es obligatorio adjuntar una muestra de al menos 120 ml del aceite del motor afectado, en recipiente estanco e irrompible.

La muestra permite determinar si el fallo tiene su origen en un lubricante inadecuado o degradado. Sin ella no es posible completar el análisis técnico y la reclamación queda desestimada.

6. Número de reclamación y recogida

Una vez recibida la documentación completa, IJS GROUP asigna un número de reclamación y lo comunica al cliente. La pieza no debe enviarse antes de disponer de ese número.

IJS GROUP organiza y asume el transporte de recogida de la pieza reclamada. El embalaje debe identificarse en el exterior con el número de reclamación asignado.

7. Análisis y resolución

Cada reclamación se somete a un estudio técnico individual. IJS GROUP comunica el resultado del análisis al cliente.

Si la reclamación resulta favorable, IJS GROUP procede a la sustitución de la pieza o a la emisión del abono correspondiente. Los costes de mano de obra se estudian caso por caso y se abonan cuando el cliente lo solicita expresamente y la reclamación es procedente; para ello debe aportarse presupuesto o factura de reparación con el detalle de los trabajos realizados.

8. Exclusiones

La garantía no cubre los fallos ocasionados por:

- Montaje incorrecto o realizado por personal no profesional.
- Incumplimiento de las especificaciones del fabricante del vehículo o de las instrucciones de montaje del equipo de origen.
- Lubricante inadecuado, nivel insuficiente o mantenimiento deficiente.
- Uso indebido, sobrecarga, negligencia o accidente.
- Utilización del vehículo en competición o en pruebas de rendimiento.
- Manipulación, alteración o reparación previa de la pieza.
- Desgaste normal por uso.

9. Contacto

Departamento técnico — joan.benaiges@ijsgroup.es · +34 93 682 17 18. El catálogo y la información técnica de todas las referencias están disponibles para nuestros clientes en la plataforma B2B: b2b.ijsgroup.es

Este procedimiento es adicional a los derechos que la legislación vigente reconoce al comprador y no los limita en ningún caso.