

POLÍTICAS DE DEVOLUCIONES Y GARANTÍAS

Versión 2026



Política de devolución o cambio

Cambio por error del cliente

- Para la aprobación del cambio por error del cliente, los productos deben estar nuevos, venir en su caja y envase original, sin daños y en condiciones vendibles.
- Los productos deben venir con las etiquetas originales del fabricante.
- Se aceptan cambios de rodamientos y retenes por otros productos. De lo contrario, el dinero queda como saldo a favor en la cta. cte. del cliente para que lo pueda utilizar en su próxima compra.
- No se realiza devolución de dinero.
- El envío para cambio de producto con motivo de "error del cliente" no será costado por Anfra S.A.
- Plazo máximo para realizar cambios por error del cliente es de 30 días.
- Para la tramitación del cambio es requisito acompañar el producto con la factura o boleta de compra.

Devoluciones o cambios por falla de fábrica

- Se aceptarán devoluciones o cambios de retenes y rodamientos por **falla de fábrica** siempre y cuando el producto no esté dañado o golpeado.
- Para la tramitación de la devolución o cambio es requisito acompañar el producto con la factura o boleta de compra.
- En caso de las devoluciones de dinero hay un plazo de hasta 5 días hábiles.

Devoluciones o cambios por error de venta

- Para la aprobación de la devolución o cambio por error de venta, los productos deben estar nuevos, venir en su caja y envase original, sin daños y en condiciones vendibles.
- Los productos deben venir con las etiquetas originales del fabricante.
- Plazo máximo para realizar cambios por error de vendedores de 30 días.
- Para la tramitación de la devolución o cambio es requisito acompañar el producto con la factura o boleta de compra.
- Antes de una devolución o cambio, debe ponerse en contacto con el vendedor a cargo.
- En caso de las devoluciones de dinero hay un plazo de hasta 5 días hábiles.

Política de Garantía

Todos los rodamientos y retenes cuentan con una garantía de **3 meses** de garantía contra desperfectos atribuibles al fabricante. Esta garantía es válida desde la fecha de emisión de la factura, independiente de la fecha de instalación.

Para que el producto esté cubierto por la garantía debe cumplir con lo siguiente:

Almacenamiento y manipulación apropiada antes de su instalación.

No debe presentar marcas de golpes que pueda inducir a la posibilidad de una mala ejecución durante la instalación.

La instalación debe ser la adecuada, según especificaciones técnicas de montaje.

Ante el evento de una anomalía del producto, éste debe estar disponible y accesible para el proveedor por el período mínimo necesario a la identificación de la causa del desperfecto y su debido informe técnico;

1. El comprador debe dar aviso de inmediato de los defectos de funcionamiento ocurridos y que los mismos sean posteriormente comprobados por Anfra S.A., en conjunto con el departamento técnico de la marca representada.
2. El departamento de garantías de Anfra S.A., para evaluar cada caso, debe recibir el producto limpio y acompañado de su documentación de compra.
3. El tiempo de respuesta una vez recibido el producto en nuestras oficinas será no más de 20 días hábiles el cual puede variar dependiendo de la complejidad de la falla y respuesta del fabricante.

Exclusiones

En general se excluyen de la garantía los daños al producto por causa de accidentes, falta de cuidado, negligencia, desgaste normal de los productos por el uso o instalación inadecuada.

También se excluyen los productos que han sido alterados o modificados, ya que es imposible determinar si la falla se debe a la fabricación, los materiales o a la alteración posterior del producto.

No se reconocerán en garantía aquellos productos que presenten las siguientes características:

- Rodamientos o Retenes quebrados, rayados, modificados u otro tipo de intervención.
- Productos que se encuentren bajo condiciones de uso anormales en cuanto a la buena utilización.

En caso de que el producto en reclamo de garantía se encuentre discontinuado por el fabricante o se encuentre agotado, se entregará al cliente, si así lo prefiere, un producto de las mismas características o similar como remplazo, continuando la garantía del producto original en caso de la entrega de productos similares.