

Políticas de Garantía

Información legal

Nota: La garantía es amparada por EL FABRICANTE, por lo tanto VIRTUAL LLANTAS SAS oficiará ÚNICAMENTE como mediador en dichos procesos.

Llantas

Las llantas adquiridas por medio de Virtualllantas.com cuentan con una garantía por defectos de materiales y/o mano de obra hasta por 5 años para llantas de automóvil y camioneta, 6 meses para llantas de motocicleta, bicicleta, cuatrimoto y UTV's; 1 año para camiones y 6 meses para OTR, agro e industrial, a partir de su fecha de fabricación.

La efectividad de la garantía está condicionada a que el daño sufrido por la llanta provenga exclusivamente de defectos en los materiales utilizados en su fabricación o mano de obra debiendo iniciarse dicho proceso mediante la presentación de la llanta y mediante un análisis técnico que determinará la causa del problema.

El hecho de iniciar el proceso no constituye una promesa de reconocimiento de garantía. Si del análisis técnico se concluye que el producto falló por causas atribuibles a materiales y/o mano de obra, se reconocerá la garantía como porcentaje que se hará dividiendo la profundidad del diseño de la llanta al momento de ser presentada para revisión sobre la profundidad original reconociendo de esta forma el permanente de vida útil del producto.

Si el análisis técnico concluye que la llanta fallo por causas no atribuibles a materiales y/o mano de obra no se hará ningún reconocimiento y se devolverá al cliente el bien entregado para su análisis. Sin embargo, cabe resaltar que el cliente es quien deberá incurrir en los costos de envío.

Exclusiones a la Garantía:

- Daños ocasionados por condiciones diferentes a materiales y/o mano de obra.
- Desgastes irregulares y naturales que se registran en el uso de las llantas.
- Llantas con más de 5 años contados a partir de la fecha de fabricación.
- Profundidad del diseño de la llanta inferior a 2/32 de pulgada al momento de presentarse el reclamo.
- No presentar la llanta para solicitar la garantía.
- Llantas con reparaciones que no permitan establecer la causa original de la falla.
- Llantas utilizadas para carreras o competencias de cualquier tipo.
- Pérdida o daño del producto por incendio, robo, choque o siniestro.
- Daños causados por condiciones mecánicas del vehículo o uso inadecuado del producto.

- Se evidencie un periodo de uso, por parte del cliente, una vez detectado el daño que progresivamente agrave el estado de la llanta, la llanta deberá ser retirada de servicio al momento de detectar la falla y poner en conocimiento de nuestra empresa para realizar la evaluación.
- La falla se presente como consecuencia de reparaciones realizadas sin los materiales, herramientas y especificaciones técnicas recomendadas.
- Se detecten daños ocasionados durante su servicio como roturas por impactos, cortes, perforaciones y/o desgarres.
- Los daños sean ocasionados por mal montaje o por rines defectuosos.
- Existan deterioros ocasionados por contacto con compuestos químicos o mal almacenaje por parte del cliente.

Pasos para solicitar el proceso de Garantía:

Para tramitar la garantía de cualquier producto, es necesario presentar la tirilla de pago o factura. Si no cuenta con ella, puede solicitar la constancia y/o certificado de compra.

Posteriormente, ingrese al módulo de Ayuda con mi Compra (<https://www.virtuallantas.com/ayuda-con-mi-compra/>) y seleccione la opción “Solicitar Garantía de Fábrica” y diligencia las instrucciones.

Condiciones de la Garantía: La garantía de un producto está sujeta a un diagnóstico técnico. Esta solo aplica para defectos de fabricación; no cubre daños causados por agentes externos, como golpes, estallidos o accidentes.

Procedimiento para Productos Instalados: Para productos instalados, se programará una visita técnica de verificación. Las solicitudes de garantía se atenderán en un plazo máximo de quince (15) días hábiles siguientes a la recepción. El producto será remitido al proveedor para su diagnóstico técnico y, si aplica, su reparación. El proceso de reparación se realizará en un plazo de treinta (30) días hábiles desde la recepción de la solicitud.

Cobertura de la Garantía: Si procede la garantía, se efectuará la reparación gratuita de los defectos y se suministrarán los repuestos necesarios. Si el producto no admite reparación, se procederá a la devolución del precio pagado o al cambio del producto.

Costos de Transporte: Si el producto se encuentra en un lugar diferente al de la compra, el cliente deberá asumir los costos de transporte para hacer efectiva la garantía.

Repetición de Fallas: En caso de repetirse la falla, el consumidor podrá elegir entre una nueva reparación, la devolución del precio pagado o el cambio del producto por otro de la misma especie, con características similares o especificaciones técnicas.

Término de la Garantía Legal: Una vez expire el término de la garantía legal, el cliente deberá asumir el pago de cualquier revisión, diagnóstico, reparación y/o repuesto que requiera el bien.

Cambio de Llantas: Virtual Llantas realizará el cambio de la llanta si aplica la garantía. Sin embargo, el sustituto recibido no tendrá un nuevo seguro ni se podrá adquirir uno en venta debido a su condición de garantía.

Movilidad Eléctrica

Como MEDIADOR, Virtual Llantas pone a su disposición el listado de MANUALES DE MANTENIMIENTO Y GARANTÍA de todos los productos de Movilidad eléctrica, para las marcas STARKER Y VELOCÍFERO.

En los documentos respectivos de cada modelo se registran todos los términos de la Garantía, así como sus plazos, exclusiones y paso a paso para iniciar el proceso respectivo

Ingresa aquí <https://www.autecoelectric.com/manuales-de-garantia-y-mantenimiento#!>

Autopartes y Accesorios

Todos los autopartes y accesorios están amparados por su respectiva Garantía y difieren de cada uno de los productos como: fabricante, marca y modelo.

Por lo tanto, te invitamos a diligenciar el proceso con Virtual Llantas, en calidad de MEDIADOR, a través del siguiente paso:

Ingresa al módulo de Ayuda con mi Compra (<https://www.virtualllantas.com/ayuda-con-mi-compra/>) y seleccione la opción “Solicitar Garantía de Fábrica” y diligencia las instrucciones.

Garantía Fabricante:

Categoría	Tiempo de Garantía	Ejemplos de Productos
Equipaje Duro	3 meses	Maletas Plásticas, Accesorios Maletas Plásticas, Herrajes Maletas Superiores/Laterales
Maletas Carbon	1 año (Pintura 6 meses)	
Equipaje Blando	3 meses	Maletas Drybag, Tank Bag Drybag, Essentials Drybag, Maletas Lona, Maletas EVA, Morrales Drybag, Riñoneras, Morrales

Protección Moto	6 meses	Protectores Motor, Protectores Faro Metálicos, Protectores Mofle
Protección Piloto	3 meses	Impermeables, Cascos, Interiores Piloto, Guantes, Chaquetas, Rodilleras, Coderas
Tecnología	6 meses	Iluminación, Cargadores USB Moto
Textiles	3 meses	Esenciales Piloto, Esenciales Moto, Correas Moto
Repuestos	1 año	Frenos y Bandas, Baterías, Kit de Arrastre, Cadenas

Servicios

En cumplimiento de su deber de información al consumidor y en el marco de la relación comercial existente, VIRTUAL LLANTAS S.A.S. informa de manera clara y expresa que:

La prestación de los servicios de alineación y balanceo es realizado directamente por una Serviteca aliada, la cual es libremente escogida por el consumidor en el proceso de compra. En consecuencia, la responsabilidad por la correcta ejecución del servicio, así como por las garantías legales y/o adicionales ofrecidas, recae exclusivamente en la Serviteca ejecutora del servicio.