



NIT. 860.350.170-5

**PROPARTES SAS  
DEPARTAMENTO DE GARANTÍAS**

**PROCEDIMIENTO DE GARANTIAS BICICLETAS**

El siguiente documento explica el procedimiento de garantías de los productos de SRAM (SRAM, ROCK SHOX, TRUVATIV, ZIPP y QUARQ) tanto para producto AM como para producto OEM.

**1. Reclamación de producto AM**

El producto AM (After Market) es el producto importado y distribuido por Propartes SAS en territorio nacional a través de sus dealers autorizados.

Si usted como dealer considera que un producto de SRAM debe ser enviado por garantía, siga las siguientes instrucciones:

- 1.1. Revisar la política de garantías de SRAM en la página <https://www.sram.com/service> y determinar si el producto puede aplicar por garantía.
- 1.2. Solicitar al cliente final la factura de compra y una carta formal donde explique el problema que presenta el producto y la situación en que se presentó.
- 1.3. Adjuntar los intervalos de mantenimiento del componente en cuestión (factura).
- 1.4. Si el dealer tiene un código interno para garantías, se debe enviar copia del documento con el cual escaló el caso.
- 1.5. En caso de que se envíen piezas adicionales, relacionarlas en la carta formal.
- 1.6. Con la documentación completa antes mencionada, proceder a enviar el producto a las oficinas administrativas de Propartes SAS en Bogotá. La dirección es Calle 97ª #51 – 55 barrio la castellana. El envío se debe dirigir al departamento de garantías.

Los tiempos para recibir una respuesta de producto AM es entre 5 y 10 días hábiles, dependiendo de la disponibilidad de la parte a reemplazar. La respuesta no significa solución de la garantía.

Por último, es importante enviar los productos limpios y la documentación completa, de lo contrario el departamento de garantías procederá a devolverlos al remitente.

PROMOTORA INTERNACIONAL DE PARTES S.A.S  
Calle 97A No 51 - 55 Barrio la Castellana  
PBX: 896 6363 - [www.propartes.com](http://www.propartes.com) /Bogotá D.C. Colombia



## 2. Reclamación de Producto OEM

El producto OEM (Original Equipment Manufacture) es el producto original que viene ensamblado de fábrica en las bicicletas.

Si usted es dealer de bicicletas y maneja componentes de la marca SRAM, siga las siguientes instrucciones:

- 2.1. Revisar la política de garantías de SRAM en la página <https://www.sram.com/service> y determinar si el producto puede aplicar por garantía.
- 2.2. Solicitar al cliente final la factura de compra, si es nueva, enviar el documento de traslado entre tiendas y una carta formal donde explique el problema que presenta el producto y la situación en que se presentó.
- 2.3. Adjuntar los intervalos de mantenimiento del componente en cuestión (factura).
- 2.4. Anexar la factura de compra del dealer al importador de la bicicleta, esto con el fin de verificar la legalidad del producto en el país.
- 2.5. Si el dealer tiene un código interno para garantías, se debe enviar copia del documento con el cual escaló el caso.
- 2.6. En caso de que se envíen piezas adicionales, relacionarlas en la carta formal.
- 2.7. Con la documentación completa antes mencionada, proceder a enviar el producto a las oficinas administrativas de Propartes SAS en Bogotá. La dirección es Calle 97ª #51 – 55 barrio la castellana. El envío se debe dirigir al departamento de garantías.
- 2.8. Si usted es importador y a la vez retailer, no es necesario la factura solicitada en el numeral 2.4. de reclamación de productos OEM.
- 2.9. Si usted es dealer y no tiene relación comercial con Propartes SAS, puede enviar el producto directamente a Propartes siempre y cuando envíe la documentación completa.

Los tiempos para recibir una respuesta de producto OEM es entre 5 y 10 días hábiles, dependiendo de la disponibilidad de la parte a reemplazar. La respuesta no significa solución de la garantía.

Por último, es importante enviar los productos limpios y la documentación completa, de lo contrario el departamento de garantías procederá a devolverlos al remitente.

PROMOTORA INTERNACIONAL DE PARTES S.A.S

Calle 97A No 51 - 55 Barrio la Castellana

PBX: 896 6363 - [www.propartes.com](http://www.propartes.com) /Bogotá D.C. Colombia

### 3. Reclamación de productos comprados por cliente final en el exterior

Un producto se considera comprado en el exterior cuando fue comprado a páginas de internet o almacenes del exterior, y fue importado por Courier o como equipaje de mano.

Si usted compró producto en el exterior, estas son las instrucciones para el trámite de garantía:

- 3.1. Revisar la política de garantías de SRAM en la página <https://www.sram.com/service> y determinar si el producto puede aplicar por garantía.
- 3.2. Traer la factura de compra del producto. Si el producto supera los 2000 dólares, debe anexar el documento de nacionalización del producto.
- 3.3. Carta formal donde explique el problema que presenta el producto y la situación en que se presentó.
- 3.4. Si el producto debe ser reparado y no aplica como garantía, el cliente debe pagar por adelantado la reparación para iniciar con el proceso.

Recuerde que Propartes S.A.S no tiene ninguna obligación legal de tramitar la garantía de un producto comprado en el exterior. Este servicio busca facilitar el trámite de garantías evitando fletes internacionales y tiempo excesivos de espera.

Cordialmente

Sebastian Carvajal  
Depto. Garantías

Gustavo Rivera  
Técnico Garantías

PROMOTORA INTERNACIONAL DE PARTES S.A.S  
Calle 97A No 51 - 55 Barrio la Castellana  
PBX: 896 6363 - [www.propartes.com](http://www.propartes.com) /Bogotá D.C. Colombia