

SERVICIO POSTVENTA

Solicitud de garantía

TRUCK STORE
PLAN FUELDocumento de garantía
Ref. GAR-PF

Complete todos los campos y adjunte las imágenes del producto desde todos los ángulos antes de enviar la solicitud.

FECHA DE ADQUISICIÓN DE LA BATERÍA	NÚMERO DEL PEDIDO
------------------------------------	-------------------

1

DATOS DEL CLIENTE

NOMBRE	APELLIDOS
DIRECCIÓN	LOCALIDAD
CÓDIGO POSTAL	PROVINCIA
PAÍS	TELÉFONO
CORREO ELECTRÓNICO	FECHA

2

DETALLES DE LA BATERÍA

MARCA	MODELO
VOLTIOS	AMPERIOS

CARGA ANTES DE CONTACTARNOS ☐ Sí ☐ No¿HA COMPROBADO QUE EL CARGADOR CARGA CORRECTAMENTE? ☐ Sí ☐ No

En caso afirmativo...

MARCA DEL CARGADOR	MODELO DEL CARGADOR
VOLTIOS DE CARGA	AMPERIOS DE CARGA

--	--

3

ESTADO DEL SISTEMA ELÉCTRICO

Rellenar estos datos si ha realizado un examen completo del sistema eléctrico.

VOLTAJE DEL ALTERNADOR	CONSUMO DEL VEHÍCULO
------------------------	----------------------

ANEXO

Condiciones y proceso de garantía

TRUCK STORE
 PLAN FUEL

 Documento de garantía
 Ref. GAR-PF

1

OBJETO DE LA GARANTÍA

La presente garantía cubre únicamente los **defectos de fabricación** que presenten nuestros productos, excluyéndose expresamente aquellos daños derivados de un uso inadecuado, negligencia o falta de mantenimiento por parte del cliente.

2

DURACIÓN Y PLAZO DE GESTIÓN

La garantía se mantendrá vigente durante el período establecido en las condiciones de venta.

El proceso de verificación y resolución de la garantía podrá tardar hasta **10 días laborables**, contados a partir de la recepción del producto en nuestras instalaciones.

3

PROCESO DE VERIFICACIÓN DE LA BATERÍA

Una vez recibida la batería en garantía, se procederá de la siguiente manera:

3.1. Recepción y primer análisis

- Registro del estado de la batería recibida, incluyendo una comprobación inicial de la carga actual, tal como se recibe desde la empresa de transporte.

3.2. Prueba de carga y reposo

- Se realizará una carga completa de la batería.
- La batería se dejará en reposo durante **2 horas** para analizar la variación del voltaje (si disminuye, aumenta o se mantiene estable).

3.3. Pruebas técnicas adicionales

- Ejecución de la prueba con aparato de revisión eléctrica para evaluar el estado interno de la batería.
- Realización de una prueba de arranque con un tester, la cual será grabada para asegurar la total transparencia del proceso.

3.4. Resolución y devolución

- Si se determina que la batería no presenta defectos de fabricación, se realizará una última carga completa antes de devolverla al cliente.
- El cliente deberá abonar los portes de devolución, cuyo coste asciende a **18 € (IVA incluido)**.
- En caso de ausencia de respuesta del cliente en el plazo de **10 días laborables**, la batería se remitirá a reciclaje siguiendo las normativas vigentes.

ANEXO

Requisitos para la gestión

TRUCK STORE
 PLAN FUEL

 Documento de garantía
 Ref. GAR-PF

3.5. BATERÍA CON DEFECTO DE FABRICACIÓN

Si se confirma un defecto de fabricación, se informará al cliente para que este pueda optar por recibir una batería nueva sin coste alguno o bien solicitar el reembolso íntegro del importe abonado.

4

REQUISITOS PARA LA GESTIÓN DE GARANTÍA

4.1. Documentación fotográfica

- Es **obligatorio** que el cliente envíe imágenes de la batería desde todos los ángulos: frontal, lateral, base y parte superior.
- Dichas imágenes servirán para constatar el estado en el que el producto salió del cliente y serán clave para evitar inconvenientes en el transporte.
- En caso de no recibir las imágenes, la responsabilidad sobre el estado en que se encuentre la batería recaerá en el cliente, pudiendo conllevar la **pérdida del derecho a garantía**.

4.2. Conformidad del producto

- Si al momento de la verificación se comprueba que la batería recibida no corresponde con las imágenes enviadas o difiere del producto originalmente adquirido, se anulará la garantía y no se asumirá ninguna responsabilidad por parte de la empresa.

4.3. Logística de recogida

- Se enviará a la mensajería oficial de la empresa para recoger el producto en garantía en el domicilio del cliente.
- Es imprescindible que la **dirección de recogida** sea la misma que se facilitó en el pedido original.

Compromiso PLAN FUEL

Este documento debidamente cumplimentado junto con las fotografías del producto deberán ser enviados al correo garantiasydevoluciones@truckplanfuelstore.com para iniciar el proceso de la recogida del producto.

Este documento tiene como finalidad asegurar la transparencia y profesionalidad en el proceso de garantía, garantizando una adecuada atención y resolución a nuestros clientes. Se recomienda conservar una copia del mismo junto con las imágenes y demás documentación enviada, para cualquier consulta o reclamación futura.

Si se requiere información adicional o se detecta alguna anomalía durante el proceso, la empresa se compromete a mantener una comunicación fluida y a resolver la incidencia en el menor tiempo posible.

FIRMA DEL CLIENTE

FECHA