

# POLÍTICA DE GARANTÍAS

---

Para Autocolombiana S.A.S como importador oficial de **MARCA** (en adelante AUTOCOLOMBIANA) la satisfacción de nuestros clientes con su motocicleta y con nuestra red de concesionarios autorizados **MARCA** es de gran importancia.

Esta política y el manual de instrucciones deben considerarse parte integral de la motocicleta y deben ser leídos detalladamente, antes de la conducción inicial.

Para ampliar la información o resolver inquietudes relativas a su motocicleta, a los servicios ofrecidos, a la política de garantía, al programa de mantenimiento, campañas técnicas, entre otros, puede contactar al concesionario de su preferencia de la red autorizada **MARCA**, o si lo prefiere puede contactar a AUTOCOLOMBIANA a través de:

La página web	...../peticiones-quejas-y-reclamos
Correo	pqr@autocolombiana.com.co
Teléfono (fijo)	601-6578080 (atención al cliente)
Teléfono (móvil)	3000000000 (atención al cliente)

Cuando se comunique, por favor tenga disponible la tarjeta de propiedad de la motocicleta.

Si vende su motocicleta es importante que entregue al nuevo propietario esta política de garantía y el manual de instrucciones.

*Toda la información contenida en esta política de garantía estaba vigente en el momento de la entrega de su motocicleta MARCA. El fabricante a través de AUTOCOLOMBIANA se reserva el derecho de modificar el contenido de la presente política de garantía sin necesidad de previo aviso y sin incurrir en ninguna obligación.*

# CONTENIDO

<b>Precauciones Generales De Seguridad</b>	<b>3</b>
<b>Mantenimiento Preventivo</b>	<b>4</b>
<b>Campañas Técnicas</b>	<b>5</b>
<b>Términos de Garantía de la motocicleta</b>	<b>6</b>
1. Periodo de Garantía	6
2. Cobertura de la Garantía	6
3. Validez de la Garantía	7
4. Exclusiones de la Garantía	8
5. Finalización de la Garantía	10
<b>Términos de Garantía de Accesorios y Repuestos</b>	<b>11</b>
1. Periodo de Garantía.	11
2. Cobertura de la Garantía.	11
3. Exclusiones de la Garantía.	12
4. Importancia Accesorios y Repuestos originales	13
<b>Reclamación de Garantía</b>	<b>16</b>

## PRECAUCIONES GENERALES DE SEGURIDAD

### **Realice siempre estas operaciones:**

- Verifique el nivel de aceite del motor y complete de ser necesario.
- Verifique diariamente el nivel de líquido refrigerante (Si aplica)
- Verifique y calibre la presión de aire de las llantas.
- Verifique el nivel del líquido de frenos. (Si aplica)
- Verifique la tensión de los frenos. (Si aplica)

- Verifique el nivel de combustible.
- Comprobar el buen funcionamiento de la aceleración y los frenos.
- Comprobar el buen funcionamiento de luces y bocina.
- Comprobar la correcta posición de los espejos.
- Limpie, verifique y lubrique la cadena. (Si aplica)

**Además:**

- Conduzca respetando las normas de tránsito.
- Tenga especial cuidado durante la noche y los días lluviosos.
- Lleve consigo los documentos legales obligatorios.
- Utilice equipo de protección para la conducción segura.

## MANTENIMIENTO PREVENTIVO

Como usuario MARCA debe informarse respecto de la calidad del producto adquirido, así como de las instrucciones que proporcione el fabricante y/o AUTOCOLOMBIANA en relación con el adecuado uso y conservación del producto (artículo N° 3 numeral 2.1 ley 1480 de 2011) siguiendo los lineamientos incluidos en el Manual de Instrucciones entregado con su motocicleta.

Para un funcionamiento seguro y correcto de su motocicleta y su satisfacción al conducirla, es imprescindible atender detalladamente las recomendaciones de seguridad, cumplir con el mantenimiento preventivo a cabalidad según intervalos de tiempo y kilometraje y cumplir las indicaciones sobre manejo, uso y cuidado de la motocicleta, contenidas en esta política de garantía y en el manual de instrucciones.

El mantenimiento se debe realizar únicamente a través de la red de concesionarios autorizados MARCA.

El intervalo de mantenimiento específico para su motocicleta está descrito en el manual de instrucciones, aunque es posible que cambie algunos ítems o su alcance a consecuencia del permanente desarrollo técnico o características del producto. El programa de servicio vigente siempre estará disponible en la red de concesionarios autorizados MARCA.

La mano de obra de las dos primeras revisiones del mantenimiento son cortesía de AUTOCOLOMBIANA, exclusivamente en la red de concesionarios autorizados MARCA.

## **CAMPAÑAS TÉCNICAS**

En el marco de los análisis de calidad continuos realizados por MARCA para garantizar el buen funcionamiento de la motocicleta, es posible que a la motocicleta como medida preventiva sea necesario realizarle programaciones, inspecciones o sustitución de repuestos después de ser producidos.

En estos casos, MARCA establece Campañas Técnicas asumiendo el costo de la realización del servicio, es decir, no tiene ningún costo para el cliente. Posteriormente, AUTOCOLOMBIANA genera el plan de comunicación correspondiente contactando al cliente a través de diferentes canales para coordinar la realización del servicio.

Es primordial que posterior al contacto, la motocicleta sea llevada lo más pronto posible a un concesionario de la red autorizada MARCA para la correcta realización del servicio, previniendo posibles defectos como consecuencia de la no atención de la Campaña Técnica informada.

## **TÉRMINOS DE GARANTÍA DE LA MOTOCICLETA**

Los actuales términos de garantía son aplicados única y exclusivamente a motocicletas nuevas MARCA que han sido importadas por AUTOCOLOMBIANA y comercializados por su red de concesionarios autorizada MARCA, teniendo en cuenta que la garantía es el aval de la marca y la responsabilidad legal de proveer productos libres de defectos fabricación o material y conformes a las condiciones de idoneidad, funcionamiento y seguridad inherentes.

## 1. PERIODO DE GARANTÍA

La motocicleta está cubierta por la garantía contractual MARCA. El periodo de garantía es específico para cada modelo y está descrito en el comprobante de entrega, que se descarga de sistema de MARCA, y que es recibido por el cliente.

El periodo de garantía inicia con la fecha de entrega de la motocicleta al propietario.

En caso de reventa de la motocicleta la garantía MARCA se mantendrá durante el tiempo o kilometraje restantes del periodo original, siempre y cuando los términos de garantía hayan sido cumplidos por los propietarios.

## 2. COBERTURA DE LA GARANTÍA

La garantía MARCA cubre la reparación y sustitución de todos los repuestos que presenten defectos de fabricación o de material siempre y cuando:

- a) Los defectos sean constatados a través de diagnóstico y análisis técnico.
- b) Hayan sido acatadas las indicaciones sobre manejo, uso y cuidado de la motocicleta especificadas en el manual de instrucciones.
- c) Se haya realizado el mantenimiento cumpliendo a cabalidad con el intervalo de tiempo o kilometraje.
- d) Se hayan cumplido los términos de garantía.

**Nota 1:** La garantía no tendrá compensación adicional a la reparación o cambio de los repuestos afectados y a lo indicado la legislación vigente correspondiente, es decir, no cubre gastos adicionales por condiciones diferentes a las que originan la garantía.

**Nota 2:** El funcionamiento normal de la motocicleta, bajo distintas formas de conducción (con carga, sin carga, diferentes velocidades, clima, gasolina, etc.), puede generar distintos sonidos y/o vibraciones, los cuales son característicos de cada modelo y no constituyen indicio de ningún problema en el Vehículo. Estos sonidos y vibraciones, incluso, pueden variar entre vehículos del mismo modelo y están dados por las diferencias en las tolerancias, ajustes de fabricación, movimientos o fricciones propios de los componentes. Por lo anterior, los sonidos y vibraciones características en los diferentes modelos, no serán intervenidos, toda vez que los mismos no son consecuencia del mal funcionamiento de la motocicleta y se consideran normales. En caso de dudas sobre el sonido, ruido o vibración de su motocicleta, debe dirigirse a un concesionario de la red autorizada MARCA

### **3. VALIDEZ DE LA GARANTÍA**

Para que la garantía MARCA sea válida se deben cumplir con las siguientes condiciones:

- a) Cumplir las indicaciones sobre manejo, uso y cuidado de la motocicleta especificadas en el manual de instrucciones.
- b) Realizar el mantenimiento conforme a los servicios necesarios para la motocicleta cumpliendo a cabalidad con el intervalo de tiempo o kilometraje.
- c) Efectuar el mantenimiento y las intervenciones necesarias únicamente en la red de concesionarios autorizados MARCA.
- d) Utilizar el combustible acorde con la calidad recomendada en el manual de instrucciones.
- e) Utilizar repuestos, accesorios, lubricantes y productos de cuidado originales MARCA, los cuales además garantizan el correcto funcionamiento de la motocicleta y la conservación de las partes expuestas a estos.

## 4. EXCLUSIONES DE LA GARANTÍA

No están cubiertos por la garantía MARCA:

- a) El cuidado y mantenimiento periódico de la motocicleta, los repuestos, insumos, aceites, lubricantes, mano de obra, etc., requeridos para su realización. A excepción de lo indicado en el capítulo de “Mantenimiento Preventivo”
- b) En caso de imperfectos y/o deterioros superficiales que no afecten la funcionalidad, identificados e informados explícitamente al cliente en la factura, la garantía legal no será exigible con relación a dichos imperfectos o deterioros aceptados por el cliente.
- c) Repuestos de desgaste natural (Llantas, filtros, fusibles, bombillas, pastillas de freno, disco de freno, embrague, cadena de transmisión, asiento, kit de herramientas, bujías de ignición, batería, bandas, amortiguadores, tubos de escape, correas, bujes, partes de caucho, calcomanías, sin perjuicio que puedan existir más según características de cada producto).
- d) Las intervenciones a la motocicleta y/o repuestos, por terceros no autorizados por AUTOCOLOMBIANA.
- e) Repuestos o accesorios de cualquier tipo no originales.
- f) Ajustes, programaciones, diagnósticos, limpieza, lubricación y recargas de batería no atribuibles a defectos de fabricación o de material.
- g) Los defectos causados por:
  - 1) No llevar la motocicleta a la red de concesionarios autorizados MARCA, inmediatamente después de percibir la falla, omitir los indicadores de fallo o no autorizar que se realice una intervención necesaria en la motocicleta.



- 2) No llevar la motocicleta a la red de concesionarios autorizados MARCA cuando ha sido notificada la necesidad de realizar Campañas Técnicas.
- 3) Acción de factores externos, condiciones ambientales extraordinarias, accidentes de cualquier naturaleza (inundaciones, incendios, choques, exposición productos químicos, sal, oxidación, etc), uso en competencias, prolongado desuso o negligencia en el cuidado de la motocicleta.
- 4) No utilizar repuestos, accesorios y lubricantes originales MARCA.
- 5) No utilizar el combustible acorde con la calidad recomendada por en el manual de instrucciones.
- 6) No realizar la limpieza y cuidado periódico con productos originales MARCA.
- 7) No realizar el mantenimiento conforme a los servicios necesarios para la motocicleta, incumpliendo así con el intervalo de tiempo o kilometraje.
- 8) No seguir los procesos de carga y cuidado recomendados por MARCA para la batería.
- 9) La motocicleta tiene conectados repuestos o accesorios no originales que consumen la potencia de la batería.

## **5. FINALIZACIÓN DE LA GARANTÍA**

La garantía MARCA finaliza automáticamente en caso que:

- a) No se realice el mantenimiento conforme a los servicios necesarios para la motocicleta, incumpliendo así con el intervalo de tiempo o kilometraje.
- b) La motocicleta sea intervenida por terceros no autorizado por AUTOCOLOMBIANA.

- c) La motocicleta sea calificada por la aseguradora como pérdida total o sea recuperada de la pérdida total (salvamento).
- d) La matrícula de la motocicleta sea cancelada ante la autoridad de tránsito.
- e) La estructura técnica, mecánica, eléctrica y/o electrónica de la motocicleta sea modificada sin la autorización de MARCA.
- f) El historial de kilometraje ha sido modificado impidiendo determinar el uso real de la motocicleta.
- g) Se presente utilización indebida de la motocicleta (actividades para las cuales no fue diseñado o sobrepasar la carga máxima, la capacidad de pasajeros, la velocidad de motor, además conducir en terrenos inundados o fangosos, entre otros), uso en competencias o prolongado desuso.
- h) Se cumpla el periodo de vigencia de la garantía.

## **TÉRMINOS DE GARANTÍA DE ACCESORIOS Y REPUESTOS**

Los presentes términos de garantía aplican única y exclusivamente para accesorios y repuestos originales MARCA instalados en motocicleta (fuera de la cobertura de garantía) y que son comercializados y/o instalados por la **red** de concesionarios autorizados MARCA, teniendo en cuenta que la garantía es el aval de la marca y la responsabilidad legal de proveer productos libres de defectos fabricación o material y conformes a las condiciones de idoneidad, funcionamiento y seguridad inherentes.

### **1. PERIODO DE GARANTÍA**

Los accesorios y repuestos están cubiertos por la garantía MARCA de 6 meses, sin límite de kilometraje, contados a partir de la fecha de entrega al cliente.

## 2. COBERTURA DE LA GARANTÍA

La garantía cubre la reparación o cambio del accesorio/repuesto (si no admite reparación) que presente defectos de fabricación o de material, siempre y cuando se cumplan las siguientes condiciones:

- a) Dichos defectos sean constatados a través de diagnóstico y análisis técnico. La reclamación de garantía de accesorios y repuestos se debe realizar exclusivamente en la red de concesionarios autorizados MARCA puesto que el diagnóstico y análisis técnico se debe realizar con herramienta especializada cuando **todavía el accesorio/repuesto está instalado en la motocicleta**. Si el cliente, o quien él autorice, desinstala el accesorio/repuesto previamente no será posible determinar con certeza la causa del defecto y por lo tanto es inviable otorgar la garantía.
- b) Hayan sido acatadas las respectivas recomendaciones de uso y cuidado del accesorio/repuesto.
- c) Hayan sido acatadas las indicaciones sobre manejo, uso, cuidado y mantenimiento especificadas en el manual de instrucciones, relacionadas con el accesorio/repuesto.
- d) El accesorio/repuesto instalado debe corresponder al modelo de la motocicleta para el cual fue diseñado.
- e) El periodo de garantía esté vigente.

**Nota:** La garantía no tendrá compensación adicional a la reparación o cambio de los repuestos afectados y a lo indicado la legislación vigente

correspondiente, es decir, no cubre gastos adicionales por condiciones diferentes a las que originan la garantía.

### **3. EXCLUSIONES DE LA GARANTÍA**

No están cubiertos por garantía los defectos ocasionados en el accesorio/repuesto como consecuencia de las siguientes circunstancias:

- a) No cumplir las condiciones para la cobertura de la garantía.
- b) No llevar la motocicleta a la red de concesionarios autorizados MARCA, inmediatamente después de percibir la falla, omitir los indicadores de fallo o no autorizar que se realice una intervención necesaria en la motocicleta, que afecte el accesorio/repuesto.
- c) Modificaciones y/o intervenciones en el accesorio/repuesto por terceros no autorizados por AUTOCOLOMBIANA.
- d) Modificación de la estructura técnica, mecánica, eléctrica y/o electrónica de la motocicleta por terceros no autorizados por AUTOCOLOMBIANA.
- e) Montaje y/o utilización de accesorios/repuestos no originales.
- f) Acción de factores externos, condiciones ambientales extraordinarias, accidentes de cualquier naturaleza (inundaciones, incendios, choques, exposición productos químicos, sal, oxidación, etc), uso en competencias, prolongado desuso o negligencia en el cuidado de la motocicleta.
- g) En caso de accesorios/repuestos con imperfectos y/o deterioros superficiales que no afecten la funcionalidad, identificados e informados explícitamente al cliente en la factura, la garantía legal no será exigible con relación a dichos imperfectos o deterioros aceptados por el cliente.
- h) Repuestos de desgaste natural (Llantas, filtros, fusibles, bombillas, pastillas de freno, disco de freno, embrague, cadena de transmisión, asiento, kit de herramientas, bujías de ignición, batería, bandas,

amortiguadores, tubos de escape, correas, bujes, partes de caucho, calcomanías, sin perjuicio que puedan existir más según características de cada producto).

## **4. IMPORTANCIA ACCESORIOS Y REPUESTOS ORIGINALES**

El montaje de accesorios y repuestos originales MARCA es importante para el funcionamiento correcto y seguro de la motocicleta y la conservación de las partes expuestas a estos.

El montaje de accesorios y repuestos disponibles en el mercado, pero no originales, puede afectar la seguridad de la motocicleta y su funcionamiento, involucrando fallos mecánicos, eléctricos o electrónicos sobre los cuales MARCA y AUTOCOLOMBIANA no tendrían ninguna responsabilidad.

Los accesorios y repuestos no originales no están cubiertos por la garantía MARCA ni tampoco los defectos atribuibles a su montaje y/o utilización. El mismo montaje de accesorios y repuestos no originales es considerado una modificación no autorizada a la estructura física, mecánica, eléctrica y/o electrónica de la motocicleta y, por ende, finalizaría automáticamente la garantía MARCA.

Cuando se requieran realizar trabajos de garantía, reparación y/o mantenimiento, el desmonte y montaje de accesorios y repuestos no originales genera trabajos adicionales los cuales serían facturados al cliente.

Los accesorios no originales pueden generar las siguientes fallas en el funcionamiento de la motocicleta, sin perjuicio que puedan existir más según las características de cada producto:

- a) El montaje de accesorios y repuestos no originales en los que se intervenga la instalación eléctrica de la motocicleta puede llegar a generar fallas en el sistema eléctrico, sus unidades de mando y de la misma manera en sensores, actuadores, cuadro de instrumentos, batería, alternador, regulador de corriente, motor y otros componentes asociados a dicho sistema. Esto también aplica en caso que se trate de

accesorios no originales que se conecten directamente a la batería de la motocicleta.

- b) El montaje de accesorios y repuestos de cualquier tipo no originales, que afecten de cualquier manera la refrigeración de diversos componentes, como cilindros, colectores de escape, radiadores de aceite, radiadores de líquido refrigerante, discos y pinzas de freno, reguladores de corriente, etc., genera exceso de temperatura y por lo tanto las consecuencias de su instalación son excluidas de la cobertura por garantía.
- c) El montaje de accesorios como pantallas o parabrisas, maletas de viaje, amortiguadores, barras de protección, llantas, protectores de puños, prolongaciones de elementos de manillar, carenados, salpicaderas, etc., no originales, puede afectar negativamente la refrigeración y al comportamiento dinámico de la motocicleta y puede producir sobre calentamiento, ruidos, vibraciones y movimientos no predecibles y por lo tanto las consecuencias de su instalación son excluidas de la cobertura por garantía.

## RECLAMACIÓN DE GARANTÍA

Para efectuar una reclamación por garantía, además se debe tener en cuenta la siguiente información:

- a) La reclamación se debe presentar en la red de concesionarios autorizados MARCA. Si la reclamación se radica en el mismo concesionario donde se realizó la compra deberá indicarse la fecha de entrega de producto. En caso que el producto haya sido adquirido en el exterior o en un concesionario diferente, deberá allegarse la copia de la factura de compra para validar directamente con el fabricante.
- b) Al presentar la reclamación es necesario que se ponga a disposición la motocicleta, objeto de la reclamación, en el menor tiempo posible, para constatar el cumplimiento de lo términos de garantía y para realizar el diagnóstico y análisis técnico requerido.

- c) La red de concesionarios autorizados MARCA se reserva el derecho de efectuar el desmonte de las partes, de consultar la memoria de datos y de realizar las lecturas electrónicas a la motocicleta que sean necesarias para realizar el diagnóstico y análisis técnico y que sean necesarias para llevar a cabo la reparación de acuerdo con los procedimientos técnicos MARCA.
- d) El plazo para notificar el resultado del diagnóstico y análisis técnico, y por consiguiente la decisión sobre la cobertura o no de la garantía, además del proceso a seguir, se informará al cliente según los procedimientos de la red de concesionarios autorizados MARCA, siempre dentro de los plazos legales. Las situaciones que se presenten e imposibiliten cumplir con los plazos informados, serán notificadas oportunamente.
- e) Para accesorios/repuestos vendidos al cliente e instalados por éste, o por quien él autorice, cuando la garantía no sea otorgada, el valor del diagnóstico será facturado al cliente.
- f) Los accesorios y repuestos sustituidos en garantía pasan a ser propiedad de MARCA.