

# POLÍTICA DE GARANTÍAS

---

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

Esta política de garantía 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 KTM, o si lo prefiere puede contactar a AUTOCOLOMBIANA a través de:

Correo                      [pqr@autocolombiana.com.co](mailto:pqr@autocolombiana.com.co)  
Teléfono (fijo)          601-6578080 (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 KTM. 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, Indumentaria 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>15</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 KTM 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 KTM.

El intervalo de mantenimiento específico para su motocicleta esta 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 KTM.

La mano de obra de la primera, segunda y cuarta revisión de mantenimiento son cortesía de AUTOCOLOMBIANA, siempre y cuando todas las revisiones sean realizadas en su totalidad y exclusivamente en la red de servicios autorizados KTM.

## CAMPAÑAS TÉCNICAS

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

En estos casos, KTM 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 KTM para la correcta realización del servicio, previniendo posibles defectos como consecuencia de la no atención de la Campaña Técnica informada.

En la página web de KTM Colombia (<https://ktmcolombia.com.co>) podrá encontrar información sobre las campañas vigentes y verificar con el VIN de la motocicleta si la moto se encuentra dentro de la campaña.

# TÉRMINOS DE GARANTÍA DE LA MOTOCICLETA

Los actuales términos de garantía son aplicados única y exclusivamente a motocicletas nuevas KTM que han sido importadas por AUTOCOLOMBIANA y comercializados por su red de concesionarios autorizados KTM, teniendo en cuenta que la garantía es el aval de la KTM 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 KTM. El periodo de garantía es específico para cada modelo y está descrito en el comprobante de entrega de la motocicleta.

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

En caso de reventa de la motocicleta, la garantía KTM se mantendrá durante el tiempo o kilometraje / horas restantes del periodo original, bajo los mismo términos y condiciones pactados inicialmente.

## 2. COBERTURA DE LA GARANTÍA

La garantía KTM 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 objeto de protección en el marco de la garantía, 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 KTM

### 3. VALIDEZ DE LA GARANTÍA

Para que la garantía KTM 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 KTM.
- d) Utilizar el combustible acorde con la calidad recomendada en el manual de instrucciones.
- e) Utilizar repuestos, accesorios, lubricantes y productos de cuidado originales KTM, 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 KTM:

- a) El cuidado y mantenimiento periódico de la motocicleta, los repuestos consumibles, 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 de venta de la motocicleta nueva, la garantía legal no será exigible con relación a dichos imperfectos o deterioros aceptados por el cliente.
- c) Todo daño a defecto producto de fuerza mayor o caso fortuito.
- d) El desgaste natural en los repuestos o componentes, derivado del uso normal de la motocicleta.

\*Se consideran partes 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.

\*Aplican las siguientes excepciones:

- 1) La batería de 12v está cubierta por una garantía de seis (6) meses por defectos de calidad de producto, sujeto al diagnóstico y análisis técnico.
  - 2) Las llantas están cubiertas por una garantía de seis (6) meses por defectos de calidad de producto, sujeto al diagnóstico y análisis técnico.
  - 3) Para otros repuestos de desgaste natural por una garantía de seis (6) meses por defectos de calidad de producto, sujeto al diagnóstico y análisis técnico.
- e) Las intervenciones realizadas a la motocicleta, por terceros no autorizados por AUTOCOLOMBIANA.
- f) La instalación y/o uso de repuestos o accesorios de cualquier tipo no originales.
- g) Ajustes, programaciones, diagnósticos, limpieza, lubricación y recargas de batería no atribuibles a defectos de fabricación o de material.
- h) Los defectos causados por:
- 1) No llevar la motocicleta a la red de concesionarios autorizados KTM, 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 KTM 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 o en actividades para las cuales la motocicleta no fue diseñada, prolongado desuso o negligencia en el cuidado de la motocicleta.
- 4) No utilizar repuestos, accesorios y lubricantes originales KTM.
- 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 KTM.
- 7) No realizar el mantenimiento conforme a los servicios necesarios para la motocicleta, incumpliendo así con el intervalo de tiempo o kilometraje / horas.
- 8) No seguir los procesos de carga y cuidado recomendados por KTM para la batería.
- 9) Instalar repuestos o accesorios no originales que consumen la potencia de la batería.
- 10) La estructura técnica, mecánica, eléctrica y/o electrónica de la motocicleta sea modificada sin la autorización de KTM.
- 11) El historial de kilometraje / horas ha sido modificado impidiendo determinar el uso real de la motocicleta.
- 12) Se presente utilización indebida de la motocicleta (actividades para las cuales no fue diseñada, sobrepasar la carga máxima, la capacidad de pasajeros, las revoluciones de motor, además conducir en terrenos para los que no fue diseñada la motocicleta, entre otros) o prolongado desuso.

## 5. FINALIZACIÓN DE LA GARANTÍA

La garantía KTM finaliza automáticamente en caso que:

- a) Se cumpla el periodo de vigencia de la garantía.
- b) La motocicleta sea calificada por la aseguradora como pérdida total o sea recuperada de la pérdida total (salvamento)
- c) La matrícula de la motocicleta sea cancelada ante la autoridad de tránsito.

# TÉRMINOS DE GARANTÍA DE ACCESORIOS, INDUMENTARIA Y REPUESTOS

Los presentes términos de garantía aplican única y exclusivamente para accesorios, indumentaria y repuestos originales KTM adquiridos nuevos, que son comercializados y/o instalados por la red de concesionarios autorizados KTM, teniendo en cuenta que la garantía es el aval de la KTM 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, indumentaria y repuestos están cubiertos por la garantía KTM de 6 meses, sin límite de kilometraje / horas, contados a partir de la fecha de entrega al cliente.

\*Para STACYC el periodo de garantía es de: 5 años para marco, 1 año para componentes no eléctricos / electrónicos, 90 días para componentes de sistemas eléctricos / electrónicos (incluyendo batería y cargador), 30 días para elementos de desgaste.

## 2. COBERTURA DE LA GARANTÍA

La garantía cubre principalmente la reparación o subsidiariamente el cambio del producto (si este no admite reparación), ante los 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, indumentaria y repuestos se debe realizar exclusivamente en la red de concesionarios autorizados KTM.
- b) Para accesorios y repuestos se debe realizar la inspección en el concesionario autorizado 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.
- c) Hayan sido acatadas las indicaciones sobre manejo, uso, cuidado y mantenimiento especificadas en el manual de instrucciones, relacionadas con el accesorio/ indumentaria /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, indumentaria o 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 KTM, 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, fuerza mayor o caso fortuito, condiciones ambientales extraordinarias, accidentes de cualquier naturaleza (inundaciones, incendios, choques, exposición productos químicos, sal,

oxidación, etc.), uso inapropiado, prolongado desuso o negligencia en el cuidado de la motocicleta.

- g) En caso de accesorios, indumentaria o 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) El desgaste natural, excepto si se evidencia que la falla es resultado de defecto de fabricación o material.

\*Se consideran partes de desgaste natural Cremalleras, cierres de velcro, correa / pulso de reloj, lentes de gafas, 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, productos perecederos, sin perjuicio que puedan existir más según características de cada producto.

\*Aplican las siguientes excepciones:

- 4) La batería de 12v está cubierta por una garantía de seis (6) meses por defectos de calidad de producto, sujeto al diagnóstico y análisis técnico.
- 5) Las llantas están cubiertas por una garantía de seis (6) meses por defectos de calidad de producto, sujeto al diagnóstico y análisis técnico.
- 6) Para otros repuestos de desgaste natural por una garantía de seis (6) meses por defectos de calidad de producto, sujeto al diagnóstico y análisis técnico.

## 4. IMPORTANCIA ACCESORIOS Y REPUESTOS ORIGINALES

El montaje de accesorios y repuestos originales KTM 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 KTM y AUTOCOLOMBIANA no tendrían ninguna responsabilidad.

Los accesorios y repuestos no originales no están cubiertos por la garantía KTM 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 KTM.

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 de 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) Para solicitar la garantía estará obligado a informar el daño que tiene el producto, ponerlo a disposición en el mismo sitio en el que le fue entregado al adquirirlo o en los puntos de atención dispuestos para el efecto, y a indicar la fecha de la compra y entrega. En caso que el producto haya sido adquirido en el exterior o en un concesionario diferente, deberá allegarse la copia del acta de entrega o 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 KTM 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 KTM.

- 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 KTM, siempre dentro de los plazos legales. Las situaciones que se presenten e imposibiliten cumplir con los plazos informados, serán notificadas oportunamente.
- e) 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 KTM.