STÄRK E-TRUCK 11T

100% ELECTRICO

MANUAL DE GARANTÍA

auteco

MANUAL DE GARANTÍA

INFORMACIÓN AL COMPRADOR

En virtud del contrato de compraventa celebrado sobre el vehículo marca STARK referencia E-TRUCK 11.0T (en adelante "el Vehículo"), este tiene una garantía legal, así como una contractual otorgada por AUTECO MOBILITY S.A.S, (en adelante "AUTECO MOBILITY" o "la Compañía") la cual a continuación procedemos a explicar:

GARANTÍA

La garantía legal del Vehículo es de 24 meses o cien mil (100.000) kilómetros, lo primero que se cumpla, contados a partir de la fecha de entrega del Vehículo al primer Comprador. Esta garantía ampara el Vehículo contra cualquier defecto de fabricación de las piezas o de montaje de las mismas, y será brindada a través de la Red de Centros de Servicio Autorizados de AUTECO MOBILITY para vehículos de carga y/o pasajeros del país (en adelante "CSA"), los cuales pueden ser consultados en https://autecoblue.com/visitanos/

MARCA	REFERENCIA	*GARANTÍA VEHÍCULO (LEGAL)	GARANTÍA EXTENDIDA
STÄRK	E-TRUCK 11.0T	2 AÑOS (24 MESES) O 100.000KM	3 AÑOS (36 MESES) O 100.000KM

•No obstante lo anterior, con el fin de buscar la satisfacción del cliente, AUTECO MOBILITY otorga una garantía suplementaria, la cual comenzará a correr el día hábil siguiente de la expiración del término de la garantía legal, o de alcanzar los 100.000 km de recorrido, lo que ocurra primero. La garantía suplementaria únicamente aplica para los componentes descritos a continuación.

Sistema	Nombre de partes y componentes	Garantía adicional – Extendida	Garantía total sobre estos sistemas
		Tiempo (meses) / Distancia recorrida (km)	Tiempo (meses) / Distancia recorrida (km)
Sistema de control	Controlador integrado	36 meses o 100.000km	60 meses o 200.000 km
	VCU	36 meses o 100.000km	60 meses o 200.000 km
Sistema de potencia	Pack de baterías de alto voltaje (SOH al ≥70%)	36 meses o 100.000km	60 meses o 200.000 km
	Motor	36 meses o 100.000km	60 meses o 200.000 km

La garantía suplementaria es un período adicional a la garantía legal ofrecida por AUTECO MOBILITY, con características, cobertura y duración especiales y distintas. Esta garantía suplementaria será de treinta y seis (36) meses más o cien mil (100.000) kilómetros, lo que primero se cumpla. Lo anterior significa que, al comprar su Vehículo nuevo en AUTECO MOBILITY, usted disfrutará de una garantía total de sesenta (60) meses o dos cientos mil (200.000) kilómetros, lo que primero se cumpla, en las condiciones anotadas en este Manual.
Para hacer uso de la garantía aquí consagrada, el Vehículo deberá haber asistido oportunamente a las revisiones técnicas obligatorias y haber seguido las recomendaciones de uso establecidas en el Manual de Propietario, así como el esquema de mantenimiento consignado en este último. Es necesario resaltar que la mano de obra, repuestos e insumos que se utilicen en las revisiones periódicas obligatorias de mantenimiento preventivo y/o correctivas diferentes a las garantías, serán asumidas por el propietario o Comprador del Vehículo.

Garantía de las baterías de bajo voltaje (12 Voltios): Las baterías de accesorios cuentan con una garantía única de seis (6) meses o cinco mil (5.000) kilómetros, lo que primero se cumpla, contados a partir de la entrega del Vehículo al primer comprador. No goza de garantía suplementaria.

Garantía del cargador: el cargador exterior para las baterías de alto voltaje cuenta con una garantía de un (1) año, contado a partir de la entrega del Vehículo al primer comprador. No goza de garantía suplementaria.

Garantía de los frenos: Los frenos del Vehículo cuentan con una garantía única de seis (6) meses o cinco mil (5.000) kilómetros, lo que primero se cumpla, contados a partir de la entrega del Vehículo al primer comprador. Esta garantía se limitará a los defectos que se presenten como consecuencia de un defecto del material, pero no por el uso o desgaste normal del Vehículo, razón por la cual siempre será necesario someter el Vehículo a una inspección, previo a solicitar la efectividad de la garantía.

NOTA: Todos los elementos deberán ser analizados por el departamento de garantías de AUTECO MOBILITY y se otorgará la garantía si se comprueba un defecto de la parte imputable a su fabricación o montaje por parte de AUTECO MOBILITY o el fabricante y si se cumple con todas las condiciones mencionadas en este Manual de Garantía.

La Garantía es válida en el territorio nacional, es decir, que todo Comprador tiene derecho a exigir la aplicación de la Garantía en cualquiera de los CSA de AUTECO MOBILITY en Colombia, sin importar el lugar en donde hubiere adquirido el Vehículo.

Si durante el período de la Garantía el Comparador del Vehículo cambia de ciudad de residencia en Colombia, seguirá teniendo los mismos derechos que cuando adquirió el Vehículo. Le bastará con presentar la tarjeta de propiedad para tener derecho a la misma. Esta garantía, demuestra la confianza y respaldo que AUTECO MOBILITY genera para sus productos. Si el Comprador no cuenta con la tarjeta de propiedad, el acta de entrega o copia de la factura de compra, el CSA deberá verificar si el Vehículo aún se encuentra dentro del periodo de garantía basándose en el sistema de AUTECO MOBILITY, el recorrido que marque el odómetro y otras características del estado general que puedan evidenciar particularidades relativas al recorrido.

Tanto el Manual de Propietario como el Manual de Garantía del Vehículo podrán ser descargados en todo momento del sitio web https://autecoblue.com/manuales-y-garantias/. El comprador declara conocer esta condición y que no descargarlo y/o leerlo, no lo eximirá de realizar oportunamente las rutinas de mantenimiento preventivo en él recomendadas.

Es de conocimiento del Comprador, que el fabricante puede realizar mejoras, cambios y/o modificaciones en los vehículos en el momento que desee, sin que por ellos se vea en la obligación de hacer estos cambios o modificaciones en los que hayan sido comercializados con anterioridad.

ALCANCE DE LA GARANTÍA

Toda intervención técnica que cumpla con las condiciones de garantía puede ser realizada en cualquiera de los CSA de AUTECO MOBILITY del país, aunque el Vehículo no hubiese sido adquirido donde se está solicitando el servicio.

Las reparaciones que se deban realizar en cumplimiento de la garantía no tendrán ningún costo para el Comprador, sin perjuicio de lo establecido en este Manual de Garantía.

Es posible que algunos componentes sean reparados o reacondicionados, en lugar de ser reemplazados, todo ello de conformidad con los criterios legales del Estatuto del Consumidor y demás normas aplicables. No obstante, cabe aclarar que esto no afecta la calidad, seguridad o idoneidad del Vehículo, sino que por el contrario estos procedimientos se realizan para garantizar las óptimas condiciones de funcionamiento del mismo.

Las partes del vehículo que deban ser retiradas y cambiados durante la vigencia de la garantía pasarán a ser de propiedad de AUTECO MOBILITY, para que la parte cambiada pueda ser revisada y evaluada con el fin de implementar las acciones que pudieran llegar a ser necesarias para mitigar situaciones similares a futuro. Lo anterior, con el fin de garantizar la calidad del servicio y satisfacción del cliente.

REQUISITOS PARA LA EFECTIVIDAD DE LA GARANTÍA

1. Dar aviso inmediato sobre la falla detectada a un CSA y poner el Vehículo a disposición de este en el menor tiempo posible para la revisión y/o reparación de este.
2. Haber llevado oportunamente el Vehículo a un CSA para la realización de las revisiones técnicas preventivas establecidas en el Manual de Propietario en los kilometrajes recomendados, para que le sean efectuadas correctamente todas las operaciones técnicas que sean necesarias para su correcto funcionamiento y conservación, así como para el cambio oportuno de las piezas que tengan desgaste natural y/o por garantía.
3. Conocer y seguir al pie de la letra todas las recomendaciones contenidas en el Manual de Propietario, para el buen uso del Vehículo.
4. Únicamente se otorgará la garantía **(i)** si está vigente el tiempo y kilometraje del Vehículo (lo que se cumpla primero); **(ii)** si asistió a todas las rutinas de mantenimiento preventivo sin pasarse de los rangos de tolerancia que son 500km por encima o por debajo de la rutina o 10 días por encima o por debajo de la rutina (lo que suceda primero); y **(iii)** si se valida que efectivamente es un defecto de calidad de la parte.

AVISO IMPORTANTE: la inasistencia o la asistencia por fuera de rango de kilómetros establecido en el Manual del Propietario, a cualquiera de las revisiones periódicas obligatorias de mantenimiento preventivo, generan automáticamente la pérdida de la garantía sobre las partes que debieron haber sido intervenidas o que fueron intervenidas en la revisión tardía. Por lo tanto, las revisiones siguientes a las que hubiese dejado de asistir o hubiese asistido tardíamente, respecto a las partes que debieron haber sido intervenidas a tiempo, tendrán únicamente carácter de diagnóstico informativo para el cliente, sin que esto implique obligación alguna de AUTECO MOBILITY en cuanto a mantenimiento, o suministro de repuestos por garantía.

EXCEPCIONES A LA GARANTÍA

AUTECO MOBILITY y los CSA, quedarán libres de toda responsabilidad y exentos de la aplicación de las garantías aquí establecidas, cuando:

- El Vehículo haya sido intervenido fuera de la red de CSA o cuando hayan sido cambiadas las piezas originales del Vehículo por otras no genuinas; esto es, no producidas por el fabricante original del Vehículo (esto incluye el uso de aceites, grasas y líquidos en general, diferentes a los recomendados por AUTECO MOBILITY en el Manual de Propietario).
- No se hayan realizado las revisiones de mantenimiento indicadas en el Manual de Propietario del Vehículo, las cuales inician a los dos mil quinientos (2500) kilómetros o tres (3) meses de uso, contado a partir de la entrega del Vehículo al Comprador (lo primero que ocurra), continuando a los cinco mil (5.000) kilómetros y de ahí en adelante cada cinco mil (5.000) kilómetros o seis meses (lo que ocurra primero). Es necesario resaltar que la mano de obra e insumos que se utilicen en las revisiones periódicas obligatorias de mantenimiento preventivo y/o correctivo diferente a las garantías, serán asumidas por el propietario o Comprador del Vehículo.
- Teniendo en cuenta que el Vehículo está destinado a operaciones comerciales, es necesario remitirlo al CSA luego de instalar algún dispositivo o equipo especial, para realizar la respectiva inspección. En todo caso, AUTECO MOBILITY no será responsable por los daños o desgaste prematuro, que pueda sufrir el Vehículo en general, alguno de sus sistemas o partes, a causa de dichas instalaciones.
- Se hayan causado daños al Vehículo como consecuencia de sobrecargas.
- Daños generados en el vehículo por uso de cargadores diferentes a los autorizados por AUTECO MOBILITY, cargadores en mal estado o conectores y adaptadores no certificados por AUTECO MOBILITY.
- Se generen daños a las llaves por mal uso o pérdida de las mismas luego de haber sido entregado el Vehículo al cliente.
- El Vehículo haya sido usado sin seguir las recomendaciones para su utilización según lo establecido en el Manual de Propietario, por lo tanto no estarán cubiertos por la garantía las fallas o afectaciones que pudiera sufrir el Vehículo o sus partes como consecuencia de su inadecuada utilización, entre los que se encuentra la participación en competencias, en alquiler, como Vehículo de prueba o aprendizaje para conductores, o la utilización en terrenos pantanosos o la movilización por vías sin pavimentar.
- Ocurra una falla en el motor, controlador, S-box, baterías u otros componentes eléctricos ocasionados como consecuencia de sumergir el Vehículo en agua o no evitar el ingreso de agua, conforme las recomendaciones indicadas en el Manual de propietario.
- El Vehículo haya sido usado sin seguir las recomendaciones para su uso dadas en este Manual de Garantía y en el Manual de Propietario.

- La avería se haya producido por maniobras incorrectas o accidentes causados por su propietario, conductor o por terceros. De igual forma, cuando el conductor del Vehículo no siga las recomendaciones incluidas en el Manual de Propietario y no acate las señales de alerta que se presenten en los indicadores del tablero del Vehículo.
- Ocurra cualquier daño ocasionado por incendio, choque (no atribuibles a defectos del Vehículo), robo o por fuerza mayor.
- Se hayan efectuado alteraciones en los mecanismos o partes originales del Vehículo.
- Por exceso de suciedad que genere alguna avería.
- Se produzca un inconveniente derivado de no proporcionar el cuidado debido al Vehículo, conforme las recomendaciones indicadas en el presente Manual de Garantía y el Manual de Propietario.
- El inconveniente se genere debido a que no se hayan cambiado oportunamente las partes o piezas de desgaste natural del Vehículo.
- Se presenten daños ocasionados por no mantener un nivel adecuado de carga de las baterías, la cual no debe ser inferior al veinte por ciento (20%) de la carga total, durante el uso o almacenamiento del Vehículo, lo anterior de acuerdo con lo indicado en el presente Manual de Garantía y el Manual de Propietario.
- Se presenten daños producidos por un nivel bajo de aceite o de líquidos, en los sistemas del Vehículo.
- Se transporte el vehículo en grúa tipo pluma, con las llantas en el piso. **Estos Vehículos deben transportarse en grúas tipo planchón, con todas sus ruedas sobre el mismo.**

EXCLUSIONES

Se encuentran excluidas de la Garantía las siguientes partes (la lista que se anota a continuación es taxativa y no enunciativa, por lo cual, las partes no incluidas expresamente, se encuentran cubiertas por la garantía):

- Se considerarán partes de desgaste las siguientes: Llantas, plumillas, pastillas y bandas para freno, discos de frenos y campanas, filtros, correas, amortiguadores y elementos de la suspensión, soportes de amortiguadores y soportes de motor, vidrios, empaques, tapizados de silla, piso, puertas, techo y baúl, bombillos, fusibles del sistema de bajo voltaje, decoloración de guarnecidos plásticos, pantallas de farolas, exploradoras y luces de stop. También se incluyen en esa lista sustancias o materiales que, no siendo exactamente partes, por tratarse de elementos de consumo, también están excluidas de la garantía, a saber: aceites de dirección, transmisión, diferencial, aceite motor (si aplica), líquido de frenos (si aplica), líquido refrigerante, líquidos en general, grasas, limpia parabrisas, bombillos en general, fusibles, relés.
- Pintura y cromo por su deterioro natural, por su exposición a la intemperie, por la acción de terceros, así como los daños ocasionados como consecuencia de la oxidación o corrosión por la exposición a agentes externos como productos químicos, y choques.
- Partes o sistemas que, sin autorización de AUTECO MOBILITY, hubieren sido objeto de modificaciones o alteraciones, así como instalación de piezas que no pertenezcan al diseño original del Vehículo, interruptores, reguladores, rectificadores, cables eléctricos, bobinas, cajas de fusibles, unidades de encendido electrónico, baterías, cables en general, relay, etc., cuando estos hubieren sido manipulados en virtud de la instalación de dispositivos ajenos al diseño original del Vehículo (alarmas, accesorios sonoros o electrónicos, radio teléfonos, cámaras, neveras, etc.), o cuando dichas partes resulten dañadas por razón de lavado a presión u otras causas no inherentes a su uso normal.
- Daños o perjuicios causados tanto al propietario, comprador o terceros, como consecuencia de un accidente cuando el mismo no le sea imputable a las condiciones y funcionamiento del vehículo.
- AUTECO MOBILITY no será responsable por la pericia del conductor del Vehículo y los daños que por falta de esta pueda ocasionar.
- Daños ocasionados por no presentar oportunamente el Vehículo a un CSA para la realización de las revisiones técnicas preventivas establecidas en el Manual de Propietario en los kilometrajes recomendados, para que le sean efectuadas correctamente todas las operaciones técnicas que sean necesarias para su correcto funcionamiento y conservación, así como para el cambio oportuno de las piezas que tengan desgaste natural y/o garantía.
- Se excluyen los gastos ocasionados por la utilización de otros vehículos para el transporte del conductor, mercancías, o cualquier otra consecuencia derivada de la inmovilización del Vehículo objeto de reparación en garantía.
- Las partes plásticas, tapizadas o los vidrios se encuentran excluidos de la garantía, salvo que, al momento de la entrega al primer Comprador, se evidencien anomalías o daños.

SONIDOS Y VIBRACIONES EN LOS VEHÍCULOS

El funcionamiento normal del Vehículo, bajo distintas formas de conducción (con carga, sin carga, diferentes velocidades, climas, etc.), puede generar distintos sonidos y vibraciones. Cada vehículo genera diferentes sonidos y vibraciones, característicos de cada modelo, los cuales, por tanto, 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 y ajustes de fabricación y por los movimientos y fricciones propios de los componentes.

Por el contrario, en ocasiones se dan ruidos y vibraciones que se generan cuando se presentan problemas en los componentes; estos ruidos y vibraciones que se presentan paralelamente con el deficiente desempeño de las partes en mal estado.

Por lo anterior, los sonidos y vibraciones características en los diferentes modelos y que a juicio de AUTECO MOBILITY se consideren normales, no serán intervenidos, toda vez que los mismos no son consecuencia del mal funcionamiento del Vehículo. En caso de dudas sobre sí su Vehículo presenta un sonido y/o vibraciones, o un ruido que no le parezca normal, debe dirigirse a cualquiera de los CSA, dónde nuestro personal capacitado emitirá su concepto técnico al respecto.

MODIFICACIONES

Los términos en que se concede la garantía no pueden, en ningún momento, ser modificados por los CSA. Esta garantía únicamente puede ser aplicada por la red de CSA AUTECO MOBILITY que tenga la correspondiente y debida autorización.

REEMPLAZO DEL VELOCÍMETRO

Cuando se efectúe cambio de tablero de instrumentos, será responsabilidad del CSA, dejar constancia en el registro de garantía correspondiente en el sistema de AUTECO MOBILITY, del kilometraje que indique el tablero de instrumentos remplazado y de la fecha en la cual se efectúe el cambio.

NOTA: Las indicaciones sobre el peso, velocidad, consumo y otros datos que aparecen en la literatura técnica, comercial o publicitaria, han de entenderse como aproximados y dentro de la norma de homologación bajo la cual fueron determinados.

INFORMACIÓN ADICIONAL

- **Constancias de recibo y reparación:** cuando se entregue el Vehículo en uno de los CSA para hacer efectiva la garantía o para realizar una reparación o diagnóstico fuera de la misma, se expedirá la respectiva constancia al cliente o consumidor, la cual contendrá: (i) la fecha de recepción, (ii) el nombre del cliente, (iii) su dirección y teléfono, (iv) la identificación del producto, (v) la clase de servicio, (vi) valor del servicio (si es posible determinarlo en ese momento), (vii) fecha de devolución, la cual podrá ser aproximada; (viii) las sumas de dinero que abona el cliente como parte de pago del servicio y (ix) el término de garantía que se otorga sobre el servicio prestado o si no tiene garantía.

- **Abandono del bien**: Pasado un (1) mes a partir de la fecha prevista para la devolución del Vehículo o a la fecha en que el cliente o consumidor debía aceptar o rechazar expresamente el servicio, sin que este acuda a retirarlo, el prestador del servicio lo requerirá por escrito para que lo retire dentro de los dos (2) meses siguientes a la remisión de la comunicación. Si el consumidor no lo retira dentro de ese plazo, se entenderá, por ley, que abandona el bien y el prestador del servicio deberá disponer del mismo conforme con la reglamentación que expida el Gobierno Nacional para el efecto. En estos casos, el consumidor deberá asumir los costos asociados al abandono del bien, tales como costos de almacenamiento, bodegaje y mantenimiento.

PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN DE PQRS

(Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias)

AUTECO MOBILITY cuenta con un mecanismo institucional para la atención de Peticiones, Quejas y Reclamos, de acuerdo con lo establecido en la legislación colombiana.

Por lo tanto, en caso de que el Comprador considere que su garantía ha sido desatendida, o no ha sido debidamente atendida por el CSA, podrá comunicarlo a AUTECO MOBILITY mediante las siguientes líneas telefónicas o medios virtuales, para la atención de su solicitud: Línea gratuita nacional **018000 520 090**, correo electrónico servicioalcliente@auteco.com.co y página web www.autecoblue.com

NOTA IMPORTANTE: le recomendamos que realice las inspecciones diarias, que se encuentran detalladas en el Manual de Propietario.

Recuerde que para el buen funcionamiento y desempeño de su Vehículo con el respaldo de AUTECO MOBILITY, usted cuenta con una red de Centros de Servicio Autorizados CSA a nivel nacional, para realizar sus revisiones técnicas y de mantenimiento. Allí siempre encontrará repuestos originales.

RECONOZCA LOS CENTROS DE SERVICIOS AUTORIZADO EN TODO EL PAÍS, verifique el más cercano revisando la página web: https://autecoblue.com/visitanos/

CONSTANCIA DE ENTREGA

El cliente/consumidor declara conocer que el Manual de Garantía al igual que el Manual de Propietario o Usuario le fue entregado de forma digital y que puede ser consultado ingresando a la página web https://autecoblue.com/manuales-y-garantias/ / manualesdigitales.autecomobility.com.co o escaneando el Código QR ubicado en el recuadro inferior izquierdo de la correspondiente Acta de Entrega del Vehículo, con cualquier dispositivo móvil que contenga esta tecnología. Así mismo, acepta que será su exclusiva responsabilidad verificar el contenido de los mencionados manuales, para conocer sus derechos, obligaciones y responsabilidades en relación con el Vehículo. De igual forma, declara conocer las condiciones de la garantía, sus exclusiones y plazo, y que además ha sido informado que la misma comienza a regir a partir de la fecha de entrega inicial del Vehículo.