

CONDICIONES GENERALES DE LA GARANTIA PARA VEHICULOS COMERCIALES MERCEDES-BENZ DISTRIBUIDOS POR DIVEMOTOR COLOMBIA S.A.

Nombre del concesionario.
Concesionario Autorizado por Divemotor Colombia S.A.

GARANTÍA:

TÉRMINOS DE COBERTURA

CONDICIONES GENERALES

Siempre que se cumplan las condiciones especiales, la garantía otorgada por Divemotor Colombia S.A. cubre la reparación o cambio de las piezas o componentes originales del vehículo que presenten defectos de calidad o ensamble de fábrica, sin costo alguno para el propietario salvo el de los componentes que sufren desgaste o deterioro por el uso normal del vehículo. (Ver componentes no cubiertos).

INFORMACIÓN GENERAL DEL VEHÍCULO							
No. de Chasis		Marca	Mercedes-Benz	Modelo		Fecha de entrega	
No. de Motor		Tipo		No. de Matricula		Km de entrega	

INFORMACIÓN DEL PROPIETARIO					
Nombre		Dirección		Teléfono	
C.C. / NIT		Ciudad		Correo Electrónico	

***Todos los campos de esta tabla se deben diligenciar para activar este certificado. El concesionario autorizado debe completar cada uno de los datos requeridos.**

CONDICIONES ESPECIALES

Divemotor Colombia S.A. podrá sustituir o reparar, según su criterio técnico, los componentes o piezas reconocidas como defectuosas o mal ensambladas de fábrica en el vehículo. Los gastos de mano de obra para la remoción e instalación de los componentes, conjuntos o sistemas del vehículo por garantía también serán cubiertos por la misma, siempre que tales trabajos se realicen en la red de concesionarios y talleres autorizados por Divemotor Colombia S.A., de acuerdo con el listado del presente documento, que se actualizará periódicamente en la página web www.divemotor.com.co.

El propietario del vehículo debe acreditar la realización de los servicios de conservación y mantenimiento, de acuerdo con lo establecido en el Cuaderno o Manual de Mantenimiento e Instrucciones de Servicio; ejecutándolos de manera prioritaria en un taller autorizado por Divemotor Colombia S.A.

Cumplida una semana del vehículo en taller, se suspenderá automáticamente el plazo de la garantía y dicho tiempo se computará como prolongación de esta.

No están incluidas dentro de la garantía las consecuencias indirectas de un posible defecto que requiera reparación por garantía tales como: las pérdidas comerciales, indemnizaciones por el tiempo de inmovilización, lucro cesante, combustibles, teléfonos, viajes, gastos por alquiler de un vehículo, alojamientos, comidas, almacenaje, etc.

PROCEDIMIENTO PARA HACER EFECTIVA LA GARANTIA

Para el trámite de la garantía el propietario deberá aportar la documentación que la red de concesionarios y talleres autorizados por Divemotor Colombia S.A. le solicite, dentro de los diez (10) días calendario siguientes al recibo de la solicitud. Entiéndase a documentación, pero sin limitarse a, historial de mantenimiento, facturas de fluidos, facturas de piezas, etc, los cuales deberán contener como mínimo la información relacionada en el segmento "Mantenimiento" del presente documento.

El propietario podrá solicitar que se haga efectiva la garantía en cualquiera de la red de concesionarios y talleres autorizados en el territorio colombiano, cuya lista actualizada debe ser consultada periódicamente en nuestra página web www.divemotor.com.co.

DIVEMOTOR

Usaquén Plaza Cra 7 # 120 – 20 Piso 6 Bogotá Teléfono + (57) - (1) 5187474 www.divemotor.com.co



RED DE CONCESIONARIOS Y TALLERES AUTORIZADOS**ALEMANA AUTOMOTRIZ**

:: Barranquilla :: Vía 40 No. 77 b 59 :: (605) 3773159 - 3773400 ::

DIVEMOTOR

:: Bogotá :: Av. Calle 235 (Av. Guaymaral) # 43-50 Esquina Autopista Norte (Costado occidental) :: (601) 580 16 22 ::

:: Bucaramanga :: Vía Bucaramanga Girón km 7 # 16F - 60 :: (601) 5801748 ::

:: La Estrella (Antioquia) :: Carrera 50 No. 79 Sur-30 :: (604) 4442369 ::

IMECOL

:: Palmira Km 8 recta Cali - Palmira :: (602) 6666605 - 3104969215 ::

MOTORESTE MOTORS

:: Bucaramanga :: Autopista Florida Blanca No. 91-55 :: (607) 6360160 ::

MOTORYSA

:: Bogotá :: Aut. Medellín (Cl80) km 1. costado sur :: (601) 7437242 ::

:: Ibagué :: Carrera 48 sur No. 83-15 km 4 vía Picalaña :: (608) 2771828 ::

:: Sogamoso (Boyacá) :: Carrera 17 N°11 A # 42 :: 320 6592849 ::

TALLERES TAYRONA

:: Santa Marta :: Diagonal 39 No. 7-08, Mamatoco :: (605) 4375420 ::

TRAMICON

:: Bogotá :: Calle 19 No. 68-75 :: (601) 2609923 ::

MANTENIMIENTO

La realización de los mantenimientos establecidos en el en el Cuaderno o Manual de Mantenimiento e Instrucciones de Servicio, el uso de combustibles, aceites, lubricantes y refrigerantes apropiados es responsabilidad del propietario, por lo que, para poder respaldar la correcta ejecución de estos, los soportes de los mantenimientos deben contar como mínimo con la siguiente información:

- Identificación del lugar donde se realiza el trabajo.
- Nombre.
- NIT.
- Número de contacto.
- Ciudad.
- Dirección.
- Identificación de la unidad (VIN o placa).
- Fecha de intervención.
- Kilometraje exacto de la intervención.
- Descripción y cantidad del lubricante aplicado.
- Referencia, cantidad y descripción del repuesto instalado.
- Relación de operaciones o trabajos realizados.

EXCLUSIONES DE LA GARANTIA

La garantía perderá su validez cuando ocurra cualquiera de los siguientes casos:

- Si no se realizan los servicios de conservación, revisiones y mantenimiento obligatorios en los períodos señalados en el Cuaderno o Manual de Mantenimiento entregado al propietario, siempre y cuando el evento reportado por el cliente esté relacionado directa o indirectamente con la falta, calidad o periodicidad del mantenimiento realizado.
- Cuando se han producido daños en el vehículo por no seguir las observaciones técnicas de Divemotor Colombia S.A. relacionadas con **(a.)** el uso o manejo inadecuado del vehículo, o **(b.)** servicios de conservación y mantenimiento preventivos inadecuados y/o no efectuados de acuerdo con las condiciones de uso equivalentes (normales, mixtas y difíciles), así como por lo citado en el Cuaderno o Manual de Mantenimiento y el evento reportado esté relacionado con estas condiciones incumplidas.
- Si no se realiza la entrega de la documentación (historial de mantenimiento, facturas de fluidos, facturas de piezas, etc) solicitada por la red de concesionarios y talleres autorizados por Divemotor Colombia S.A. en el tiempo establecido en el procedimiento para hacer efectiva la garantía.
- Si los daños o mal funcionamiento del vehículo se deben a uso inadecuado (ej. sobrepeso, sobrecupo, uso inadecuado de caminos irregulares y no pavimentados), accidentes, vandalismo, condiciones ambientales adversas, desastres naturales y en general por caso fortuito o fuerza mayor.
- Si el vehículo ha sido utilizado en condiciones distintas a las normales para las cuales fue diseñado o no ha sido operado siguiendo las recomendaciones del Manual de Operación y el Cuaderno de Mantenimiento entregado junto con el vehículo y las demás instrucciones comunicadas por Divemotor Colombia S.A.
- Si la instalación de carrocerías, blindajes, equipos de volteo, furgones, tanques adicionales, accesorios, equipo electrónico, alarmas u otros componentes afectan el buen funcionamiento, ocasionen daños en el vehículo o representen cambios en la configuración original del vehículo Divemotor Colombia S.A.
- Si el vehículo ha sido alterado, modificado o reparado por personas distintas al personal calificado de la red de concesionarios y talleres autorizados y los daños tienen relación directa o indirecta con lo anteriormente mencionado.

DIVEMOTOR

Usaquén Plaza Cra 7 # 120 – 20 Piso 6 Bogotá Teléfono + (57) - (1) 5187474 www.divemotor.com.co



CONDICIONES GENERALES DE LA GARANTIA PARA VEHICULOS COMERCIALES MERCEDESBEZ DISTRIBUIDOS POR DIVEMOTOR COLOMBIA S.A.

- Si se instalan en el vehículo, repuestos o accesorios no autorizados por Divemotor Colombia S.A y los daños tienen relación directa o indirecta con los montajes referidos.
- Si fuesen constatadas violaciones o alteraciones al velocímetro, odómetro (cuenta kilómetros) o si se observara que el mismo ha permanecido fuera de funcionamiento con el fin de obtener el beneficio de garantía.
- Elementos o piezas que hayan sido intervenidas, reparadas o reemplazadas por colisión, ya que estas estarán cubiertas por la garantía de piezas o reparación.
- Daños en tapices y revestimientos internos relacionados con desgaste por el uso normal de piezas, al igual que deformaciones, decoloraciones y manchas ocasionadas por excesiva exposición al sol después de 12 meses o 20.000 Km (lo primero que ocurra).
- Ajustes al vehículo, que no involucren cambios de piezas (entonación, ajuste de suspensión, ajuste de frenos, etc) no son cubiertos por la garantía, ya que generan a consecuencia del uso del vehículo,
- La presente garantía no cubre costos de mantenimiento de acuerdo con lo establecido en las instrucciones de servicio y conservación del vehículo, o fallas debidas al uso de combustible, lubricantes y refrigerantes que no cumplan con las especificaciones recomendadas por Divemotor Colombia S.A.

PIEZAS O COMPONENTES NO CUBIERTOS POR LA GARANTIA

La presente garantía excluye componentes y piezas que presenten desgaste normal o que sean de mantenimiento como: filtros (lubricación, admisión de aire, combustible, sistema neumático y sistema de aire acondicionado y calefacción), líquidos de llenado (lubricantes, combustible, refrigerante, líquido de frenos, fluidos hidráulicos, fluidos del sistema de aire acondicionado, grasas), bujías, correas, soporte de motor, embrague (disco y prensa) retenedores, guayas y cables, guardapolvos, rotulas, bujes y terminales de suspensión, amortiguadores, muelles, ballestas, fuelles neumáticos, discos, bandas, campanas y pastillas de freno, fusibles, relés, bombillos, cables eléctricos de trailer, plumillas, vidrios y herramienta. Las piezas o sistemas antes mencionados podrán ser cubiertos en los casos que se verifique que un defecto de fabricación o ensamble de la pieza es la causa del evento reportado por el cliente.

La garantía tampoco cubre alineación y balanceo de ruedas, mano de obra, ni el mantenimiento o reajuste de las partes anteriormente mencionadas y otras que estén dentro del mismo concepto de desgaste normal o de mantenimiento.

Los neumáticos gozan de la garantía que otorgan sus fabricantes acogiéndose a las condiciones otorgadas por los mismos. En todo caso, las llantas estarían exentas en caso de que el daño sea consecuencia de golpes, pellizcamientos causados por golpes, desgastes prematuros por falta o fallas en la alineación y el uso de una presión de inflado incorrecta. En caso de cualquier reclamación por garantía, el concesionario y taller autorizado de su preferencia está a disposición para encaminar su solicitud al representante local de la marca de los neumáticos de su vehículo.

RESPONSABILIDAD

Divemotor Colombia S.A. y las plantas fabricantes de los vehículos vendidos por la Compañía o por sus concesionarios autorizados del país, se reservan el derecho de modificar y/o mejorar en cualquier momento las especificaciones de sus productos y el cubrimiento de la garantía, sin que por ello contraigan la obligación de efectuar tales modificaciones o perfeccionamientos en sus productos vendidos anteriormente. Divemotor Colombia S.A. tiene un mecanismo institucional de recepción y trámite de Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR), si usted lo requiere puede acudir al Coordinador de Customer Care, quien le explicara nuestro procedimiento interno de PQR. Los datos de contacto son: Línea de atención nacional (601) 518 7474 Ext. 1642 y correo electrónico customeraredco@divemotor.co. La presentación de PQR'S **No** tiene que ser personal, ni requiere de intervención de abogado. En caso de persistir la inconformidad, le recordamos que puede acudir ante las autoridades competentes.

Declaro que he recibido, leído completamente, comprendido y aceptado los términos, las condiciones de la garantía y las demás informaciones contenidas en este documento.

Firma Cliente
C.C o NIT:

Firma Gerente de Concesionario

DIVEMOTOR

Usaquén Plaza Cra 7 # 120 – 20 Piso 6 Bogotá Teléfono + (57) - (1) 5187474 www.divemotor.com.co



En virtud de lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 y demás normas concordantes, Divemotor Colombia S.A., con N.I.T. 830.044.266-2, actúa como responsable del tratamiento de sus datos personales: recolecta, almacena, usa y transfiere los datos de acuerdo con la Política de Tratamiento de Datos Personales de Divemotor Colombia. Los datos recolectados serán utilizados para los siguientes fines: laborales, comerciales, contractuales o de cualquier índole. Como titular de los datos, tiene derecho a conocer, actualizar, rectificar, revocar, solicitar la supresión, presentar quejas y reclamos y demás derechos contenidos en la ley 1581 de 2012 y sus Decretos Reglamentarios, respecto de los datos suministrados, los cuales puede ejercer a través del correo electrónico: datospersonalesdco@divemotor.co. El titular puede conocer la Política de Tratamiento de Datos Personales de Divemotor Colombia, el cual se encuentra publicado en: <https://divemotor.com.co>.

Firma Cliente
C.C o NIT

PERIODO DE COBERTURA

Aplica para los vehículos nuevos, importados o ensamblados por Divemotor Colombia S.A, vendidos por la compañía o por sus concesionarios autorizados, matriculados y usados en Colombia.

Esta garantía aplica para el primer propietario y los dueños subsiguientes y estará vigente durante el periodo o el recorrido mencionados a continuación, contados desde la fecha de entrega del vehículo al primer propietario (estipulada en este certificado), y terminará cuando se cumpla el plazo o alcance el kilometraje indicado, lo primero que ocurra. La garantía de la batería original esta cobijada por la garantía general del vehículo.

ANEXO COBERTURA VEHICULOS COMERCIALES MB

GARANTÍA GENERAL

Modelo	Cobertura General (Tiempo o Kilometraje)	Cobertura Tren de Fuerza (Tiempo o Kilometraje)
Actros	12 meses Sin límite kilometraje	36 meses ó 250.000 kilómetros
Arocs (3333K - 4142K)	12 meses Sin límite kilometraje	36 meses ó 250.000 kilómetros
Atego (1725 - 1726 - 1729 - 1730)	12 meses Sin límite kilometraje	12 meses Sin límite kilometraje
Atego (813 - 1016 - 1017)	12 meses Sin límite kilometraje	36 meses ó 250.000 kilómetros
Axor	12 meses Sin límite kilometraje	36 meses ó 250.000 kilómetros
LO (916 - 916 Automático)	12 meses Sin límite kilometraje	12 meses Sin límite kilometraje
Minimula Atego 2730 (L-K)	12 meses Sin límite kilometraje	12 meses Sin límite kilometraje
New Actros 2648	12 meses Sin límite kilometraje	36 meses ó 250.000 kilómetros
O500 - O500RS - O500RSD	12 meses Sin límite kilometraje	24 meses Sin límite kilometraje
OF (1219-1519-1619-1724)	12 meses Sin límite kilometraje	24 meses Sin límite kilometraje
OF 917	12 meses ó 50.000 kilómetros	12 meses ó 100.000 kilómetros
OH (1526-1621L-1626L)	12 meses Sin límite kilometraje	24 meses Sin límite kilometraje
Unimog	12 meses Sin límite kilometraje	36 meses ó 250.000 kilómetros
Zetros	12 meses Sin límite kilometraje	36 meses ó 250.000 kilómetros

GARANTÍA REPUESTOS REPUESTOS MB

Instalados en taller	12 meses o 50.000 Kilómetros
Vendidos por mostrador	3 meses Sin límite kilometraje

CARROCERÍA DE CAMIONES MB

USIMECA W14 Y D3 - Ros Roca HWB500	12 meses Sin límite kilometraje
------------------------------------	---------------------------------

TRANSMISIONES

Allison	24 meses Sin límite Kilometraje
---------	---------------------------------

DIVEMOTOR

Usaquén Plaza Cra 7 # 120 – 20 Piso 6 Bogotá Teléfono + (57) - (1) 5187474 www.divemotor.com.co

