

# DAIMLER

## TÉRMINOS DE COBERTURA

### CONDICIONES GENERALES

La garantía otorgada por Daimler 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	Año de Fab. / Modelo	0000 / 2019	Fecha de entrega	
No. de Motor		Tipo		No. de Matrícula		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 debe completar cada uno de los datos requeridos.

### CONDICIONES ESPECIALES

Daimler Colombia S.A. podrá sustituir o reparar 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 los talleres autorizados por Daimler Colombia S.A., los cuales se actualizan periódicamente en la página web [www.daimler.com.co](http://www.daimler.com.co).

El propietario del vehículo debe acreditar la realización de los servicios de conservación y mantenimiento, señalando los mismos en el Cuaderno de Mantenimiento e Instrucciones de Servicio que se aconseja sean realizados prioritariamente en un taller autorizado por Daimler Colombia S.A.

En las reparaciones de garantía, por causas imputables a Daimler Colombia S.A. y/o a uno de los concesionarios autorizados, se interrumpirá automáticamente el plazo de la garantía y dicho tiempo se computará como prolongación de la misma.

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

### EXCLUSIONES DE LA GARANTIA

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

# DAIMLER

Si no se realizan los servicios de conservación, revisiones y mantenimiento obligatorios en los períodos señalados en el Cuaderno de Mantenimiento entregado al propietario siempre y cuando el evento reportado por el cliente esté relacionado directa o indirectamente a la falta o calidad del mantenimiento realizado.

Cuando se han producido daños en el vehículo por no seguir las observaciones técnicas de Daimler 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 a las condiciones de uso equivalentes (normales, mixtas y difíciles), así como por lo citado en el Cuaderno de Mantenimiento y el evento reportado esté relacionado con estas condiciones incumplidas.

Si los daños o mal funcionamiento del vehículo se deben a uso inadecuado (ej. sobrepeso, sobrecupo, uso inadecuado en 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 y propósitos distintos a las normales para los cuales fue diseñado o no ha sido operado siguiendo las recomendaciones del Manual de Operación y el Cuaderno de Mantenimiento entregados junto con el vehículo y las demás instrucciones comunicadas por Daimler 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 u ocasionen daños en el vehículo.

Si el vehículo ha sido alterado, modificado o reparado por personas distintas al personal calificado de los talleres autorizados o si se instalan en el vehículo, repuestos o accesorios no autorizados por Daimler Colombia S.A. y dicha alteración tiene relación directa con la falla reportada.

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 o reparadas por colisión, ya que estas estarán cubiertas por la garantía de piezas o reparación. De igual forma no tendrán garantía los vehículos declarados en pérdida total o que sean salvamento.

Daños en tapices y revestimientos internos relacionados con desgaste por el uso normal de estas 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: estos trabajos por no involucrar cambio de piezas (entonación, ajuste de suspensión, ajuste de frenos, etc) no son cubiertos por la garantía, ya que se generan a consecuencia del uso normal del vehículo, Los ruidos y rechinos que no sean consecuencia de un daño o desajuste mecánico tendrán cobertura hasta los 12 meses o 20.000 km (lo primero que ocurra).

# DAIMLER

## MANTENIMIENTO

La presente garantía no cubre costos de mantenimiento de acuerdo a lo establecido en los manuales de operación y conservación del vehículo, o fallas debidas al uso de combustible, lubricantes o refrigerantes que no cumplan con las especificaciones recomendadas por Daimler Colombia S.A.

La realización de los mantenimientos establecidos en el cuaderno de mantenimiento y el uso de combustible, aceite, lubricantes, y refrigerantes apropiados es responsabilidad del propietario.

## PERIODO DE COBERTURA

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

<b>VIGENCIA GENERAL GARANTIA VEHICULOS COMERCIALES MB</b>
<p style="text-align: center;"><b><u>12 Meses - 50.000 kms</u></b></p> <p style="text-align: center;">OF917 - LO915 - LO916 - Sprinter 415 panel - Vito 111 panel o carga - Vito 111 pasajeros - Vito 114 panel o carga Vito 114 pasajeros - Vito 111 Euro V - Atego 1725 - Atego 1726 - Atego 1729 - Atego 2730 - Clase V</p>
<p style="text-align: center;"><b><u>12 Meses - 100.000 kms</u></b></p> <p style="text-align: center;">OF1218 - OF1219 - OF1724 - OH1518 - OH1526 - OH1626L - O500RS 1833 - O500RS 1836 - O500RSD 2441 - O500MG - O500U - O500MA - O500MDA</p>
<p style="text-align: center;"><b><u>12 Meses - Sin límite kms</u></b></p> <p style="text-align: center;">Atego 813 - Atego 1016 - Atego 1017 - Actros - Zetros - Axor - Unimog - New Actros - Arocs</p>
<p style="text-align: center;"><b><u>24 Meses - 150.000 kms</u></b></p> <p style="text-align: center;">Sprinter 515 pasajeros - Sprinter 415 SUSI (base ancha) pasajeros</p>
<b>VIG. GARANTIA TREN DE FUERZA VEHICULOS COMERCIALES MB</b>
<p style="text-align: center;"><b><u>12 Meses - 100.000 kms</u></b></p> <p style="text-align: center;">OF917 - LO915 - LO916 - Sprinter 415 panel - Vito 111 panel o carga - Vito 111 pasajeros - Vito 114 panel o carga - Vito 114 pasajeros - Vito 111 Euro V - Atego 1725 - Atego 1726 - Atego 1729- Atego 2730 - Clase V</p>
<p style="text-align: center;"><b><u>12 Meses - Sin límite kms</u></b></p> <p style="text-align: center;">Unimog</p>
<p style="text-align: center;"><b><u>24 Meses - 200.000 kms</u></b></p> <p style="text-align: center;">OF1218 - OF1219 - OF1724 - OH1518 - OH1526 - OH1626L - O500RS 1833 - O500RS 1836 - O500RSD 2441 - O500MG - O500U - O500MA - O500MDA -</p> <p style="text-align: center;">Sprinter 515 pasajeros - Sprinter 415 SUSI (base ancha) pasajeros</p>

# DAIMLER

<p style="text-align: center;"><b><u>36 Meses - 250.000 kms</u></b></p> <p style="text-align: center;">Atego 813 - Atego 1016 - Atego 1017 - Actros - Zetros - Axor - New Actros - Arocs</p>
<p style="text-align: center;"><b>VIGENCIA GARANTIA REPUESTOS MB</b></p>
<p style="text-align: center;"><u>12 Meses - 50,000 Km</u>: Instalados en taller <u>3 Meses - Sin Límite kms</u> ::: vendidos por mostrador</p>
<p style="text-align: center;"><b>VIGENCIA GARANTIA CARROCERIA CAMIONES MB</b></p>
<p style="text-align: center;"><u>12 Meses - Sin Limite kms</u> USIMECA W14 Y D3 - Ros Roca HWB500</p>
<p style="text-align: center;"><b>TRANSMISIONES</b></p>
<p style="text-align: center;"><u>24 Meses - Sin Límite kms</u>: Allison</p>

Todas las intervenciones realizadas al amparo de la Garantía Contractual están garantizadas hasta el vencimiento del período original de garantía del vehículo (tiempo o kilometraje). Para las reparaciones realizadas a partir de la finalización del mes 12 o repuestos comprados por mostrador aplica la siguiente vigencia.

La garantía de la batería es de 12 meses sin límite de kilometraje

## **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, soportes de motor, embrague (disco y prensa), retenedores, guayas y cables, guardapolvos, rótulas, bujes y terminales de la suspensión, amortiguadores, muelles, ballestas, fuelles neumáticos, discos, bandas, campanas y pastillas de freno, fusibles, relés, bombillos, cables eléctricos del tráiler, 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 que el daño sea consecuencia de golpes, pellizcamientos causados por golpes, desgastes prematuros por falta o fallas en la alineación y el uso de

# DAIMLER

una presión de inflado incorrecta. En caso de cualquier reclamación por Garantía, el concesionario de su preferencia está a disposición para encaminar su solicitud al representante local de la marca de los neumáticos de su vehículo.

## **PROCEDIMIENTO PARA HACER EFECTIVA LA GARANTIA**

El Propietario podrá solicitar que se haga efectiva la garantía en cualquiera de los talleres o concesionarios autorizados en el territorio colombiano publicados en nuestra página web [www.daimler.com.co](http://www.daimler.com.co) y relacionados a continuación:

## **RED DE CONCESIONARIOS Y TALLERES AUTORIZADOS**

### **ALEMAUTOS**

: La Estrella: Carrera 50 No. 79 Sur-30: (4) 4442369:

: Montería: Cra. 6 No. 71 # 58 Barrio San Francisco: (4) 7822406:

: Bogotá: Av. Calle 235 # 45 - 30 Autopista Norte 235, vía Guaymaral Tel: (1) 3905070

### **ALEMANA AUTOMOTRIZ**

: Barranquilla: Vía 40 No. 77 b 59: (5) 3773159 - 3773400:

### **ANDES MOTORS**

: Pereira: Av. 30 de agosto No. 103-81: (6) 3247575:

### **AUTOMOTORES LA FLORESTA**

: Bogotá: Av. 68 No. 95-73: (1) 6439300:

### **MOTORESTE MOTORS**

: Bucaramanga: Autopista Florida Blanca No. 91-55: (7) 6360160:

### **MOTORISA**

: Bogotá: Auto. Medellín (CI80) km 1. costado sur: (1) 7437242:

: Duitama: Vereda San Lorenzo Kilómetro 4 Vía Paipa - Duitama: 322 3495959:

: Ibagué: Carrera 48 sur No. 83-15 km 4 vía Picalaña: (8) 2771828:

### **TRAMICON**

: Bogotá: Calle 19 No. 68-75: (1) 2609923:

## **RESPONSABILIDAD**

Daimler 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.

Daimler 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 explicará nuestro procedimiento interno de PQR. Usted puede contactarse al siguiente correo electrónico. [customeraredco@daimler.com](mailto:customeraredco@daimler.com)

# DAIMLER

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 éste documento.

---

Firma Cliente  
C.C o NIT

---

Firma Gerente de Concesionario