



INCHCAPE COLOMBIA S.A.S.

CONDICIONES GENERALES DE LA GARANTÍA PARA VEHÍCULOS SMART
DISTRIBUIDOS POR INCHCAPE COLOMBIA S.A.S.

TERMINOS DE COBERTURA

CONDICIONES GENERALES

La garantía otorgada por **Smart** a través de su importador para Colombia **INCHCAPE COLOMBIA S.A.S.**, (en adelante 'la fábrica' y 'el importador') cubre la reparación o reemplazo de las partes o componentes originales del vehículo que presenten defectos en la calidad o ensamblaje de fábrica, sin costo alguno para el propietario, excepto por aquellos componentes que sufran desgaste o deterioro debido al uso normal del vehículo (ver componentes no cubiertos), todo de acuerdo con el certificado de garantía que se entrega con el vehículo.

GARANTÍA No.							
INFORMACIÓN GENERAL DEL VEHÍCULO							
No. de Chasis		Marca		Año de Fab. / Modelo		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	
* Los datos personales se tratarán conforme a la política de protección de datos personales publicada en https://www.inchcape.com/es-co/					

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

BIENVENIDOS A SMART

Gracias por elegir **Smart**. Con la compra de un **Smart**, usted obtiene nuestro compromiso de apoyarlo siempre que lo necesite. Esperamos poder brindarle nuestro apoyo a través de nuestra red de servicios, bienes y servicios durante la vida de su automóvil. Este suplemento contiene información sobre la garantía de **Smart** y las regulaciones de garantía para su **Smart**. En caso de dudas o preguntas adicionales, no dude en ponerse en contacto con **INCHCAPE COLOMBIA S.A.**

CONDICIONES ESPECIALES

Smart, a través de su importador para Colombia **INCHCAPE COLOMBIA S.A.S.**, podrá reemplazar o reparar los componentes o partes reconocidos como defectuosos o mal ensamblados de fábrica en el vehículo. Los costos de mano de obra para la remoción e instalación de los componentes, ensamblajes o sistemas del vehículo bajo garantía también estarán cubiertos por la garantía, siempre que dichos trabajos se realicen en talleres autorizados por **Smart** a través de su importador para Colombia **INCHCAPE COLOMBIA S.A.S.**, de acuerdo con la lista que se presenta aquí, la cual se actualizará periódicamente en el sitio web <https://www.inchcape.com/es-co/>.

El propietario del vehículo debe acreditar la realización de los servicios de conservación y mantenimiento, indicando lo mismo en el Libro de Mantenimiento y en las Instrucciones de Servicio, que se recomienda realizar prioritariamente en un taller autorizado por **Smart** a través de su importador para Colombia **INCHCAPE COLOMBIA S.A.S.** y/o cualquiera de los concesionarios autorizados.

Las consecuencias indirectas de un posible defecto, como pérdidas comerciales, compensación por tiempo de inactividad, ganancias perdidas, teléfonos, viajes, gastos de alquiler de vehículos, alojamiento, comidas, almacenamiento, etc., no están incluidos en la garantía.

EXCLUSIONES DE LA GARANTÍA

La garantía excluye la responsabilidad por varios tipos de daños externos, el desgaste normal y el envejecimiento natural. **Smart** no asumirá la responsabilidad de la garantía por ninguna reparación o reemplazo requerido como resultado directo de lo siguiente:

- Los daños influenciados externamente, incluyen daños de envío o transporte, las consecuencias de accidentes, etc.
- Desgaste normal, envejecimiento natural o decoloración, capacidad de la batería, atenuación normal.
- Daños resultantes de negligencia, uso inadecuado, sobrecarga, reparación, mantenimiento, cuidado y almacenamiento inadecuados.
- No mantener adecuadamente el vehículo de acuerdo con los programas de mantenimiento especificados y las instrucciones de servicio en el manual del propietario.
- Falta de uso de piezas o materiales especificados por parte de **Smart** durante la reparación en garantía (o piezas de calidad

equivalente durante la reparación en garantía).

- Defecto o daño consecuente causado por la negativa de un cliente a que se realice inmediatamente la rectificación.
- Defecto causado por cualquier conversión o modificación del vehículo que no esté autorizada por el fabricante del vehículo.
- Defecto causado como resultado del uso del vehículo en pruebas, eventos de automovilismo y/o para cualquier otro propósito que no sea el uso normal.
- Cualquier vehículo al que se le haya alterado o eliminado el número de identificación del vehículo, o en el que se haya cambiado ilegalmente la lectura del odómetro.
- Factores fuera del control del fabricante del vehículo, como peligros ambientales (incluyendo precipitaciones industriales, daños por tormentas, lluvia ácida, excrementos de pájaros, etc.) y daños externos (incluyendo astillas de piedras, arañazos y uso de agentes de limpieza inadecuados, etc.).
- Ajustes al vehículo: Estos trabajos por no involucrar cambios de piezas (entonación, ajuste de suspensión, ajuste de frenos, etc) no son cubiertos por la garantía, ya que estos se generan a consecuencia del uso del vehículo., los ruidos y rechinidos que no sean consecuencia de un daño o desajuste mecánico tendrán cobertura hasta los 12 meses o 20.000 Km (lo primero que ocurra).

MOTIVOS PARA INVALIDAR LA GARANTÍA DEL VEHÍCULO

Las modificaciones de vehículos aprobadas por **Smart** se consideran parte de la especificación original; sin embargo, cualquier otra modificación se considerará no autorizada por **Smart** y, por lo tanto, invalidará la garantía del vehículo en el área afectada, siempre y cuando el cliente no pueda probar que esta no es la causa del defecto/daño. La carga de la prueba de una conversión o modificación autorizada recae en el cliente.

La cobertura de la garantía en las siguientes circunstancias será limitada por **Smart**:

- Cuando se haya facilitado información de que el vehículo ha sido robado.
- Componentes afectados por modificaciones, ajustes o conversiones.
- Vehículos que hayan estado involucrados en accidentes graves, dañados térmicamente o sumergidos, y/o que hayan sido definidos como desguazados por la compañía de seguros.
- Los vehículos privados que se dedican al alquiler o actividades de operación comercial.

MANTENIMIENTO

El propietario debe asegurarse de que se realice todo el mantenimiento requerido de acuerdo con el manual del propietario y que los materiales sean suministrados por **Smart**. La falta de mantenimiento oportuno y de acuerdo con los intervalos de servicio especificados por el fabricante del vehículo invalidará la cobertura de la garantía para las piezas afectadas.

El propietario debe asegurarse de que el vehículo sea presentado a un centro de servicio autorizado para cualquier reparación de garantía lo antes posible después de que se detecte un defecto. Esto minimizará el impacto causado por un defecto en el vehículo y la naturaleza de la reparación requerida. Los centros de servicio **Smart** cuentan con técnicos calificados equipados para realizar el mantenimiento requerido en el vehículo utilizando piezas originales de **Smart** para mantenerlo en niveles óptimos de funcionamiento.

Esta garantía no cubre los costos de mantenimiento de acuerdo con las instrucciones de servicio y mantenimiento del vehículo, ni fallas debido al uso de lubricantes y refrigerantes que no cumplan con las especificaciones recomendadas por **Smart** a través de su importador para Colombia, **INCHCAPE COLOMBIA S.A.S.**

Es responsabilidad del propietario llevar a cabo el mantenimiento establecido en el manual del conductor y de mantenimiento, así como el uso de aceites, lubricantes y refrigerantes apropiados. Por lo tanto, para apoyar la correcta ejecución del mantenimiento y para una reclamación de garantía, la orden de trabajo debe tener al menos la siguiente información:

- Número de identificación completo del vehículo (VIN), modelo del vehículo y número de matrícula.
- Fecha en que se recibe el vehículo para su reparación.
- Información detallada del cliente, incluido el nombre, la dirección, el número de teléfono, el nombre del conductor de la entrega y el número de teléfono si aplica.
- Fecha de vigencia o vencimiento de la garantía del vehículo.
- Lectura del odómetro (si corresponde, anote cualquier ajuste como resultado de un reemplazo del velocímetro).
- Detalles de la garantía de piezas y accesorios, incluido el número de factura y la fecha de venta / instalación.
- Reclamación y firma del cliente.
- Declaración del cliente y código de síntoma del cliente.
- Nombre del asesor de servicio.
- Resultado de la inspección (Informe del técnico)
- Número de serie de la unidad principal (cuando se reemplaza)

PERIODO DE COBERTURA

Durante el período de garantía del vehículo, cualquier parte del vehículo que requiera reparación o reemplazo debido a un defecto de fabricación será reparada o reemplazada sin cargo por la red de servicio autorizada.

Esta garantía se aplica al primer propietario y a los propietarios subsiguientes y estará en vigor por el período o kilometraje mencionado a continuación, contado a partir de la fecha de entrega del vehículo al primer propietario (establecido en este certificado), y finalizará cuando se cumpla el plazo o se alcance el kilometraje indicado, lo que ocurra primero, y se aplica a vehículos nuevos, importados o ensamblados por **Smart** a través de su importador para Colombia **INCHCAPE COLOMBIA S.A.S.**, vendidos por la empresa o por sus concesionarios

autorizados registrados y utilizados en Colombia.

En el caso de que alguna parte de la carrocería del vehículo esté perforada por corrosión como resultado de un trabajo o materiales defectuosos, el panel de la carrocería afectado por la perforación será reparado o reemplazado por la red de servicio autorizada sin costo alguno, independientemente de cualquier cambio en la propiedad del vehículo. El punto de inicio del daño por óxido debe estar ubicado dentro del panel de la carrocería afectado. Esto significa que la corrosión debe haber tenido su origen en un espacio interior, cavidad o pliegue, habiéndose propagado hacia afuera y causado la perforación del panel. Se excluyen el óxido superficial, ligero y los bordes oxidados.

VIGENCIA DE GARANTÍA PARA VEHÍCULOS SMART
4 años o 150.000Kms – Lo primero que ocurra Modelos de Automóviles Smart #1, #3 y #5

Para el componente más importante de su vehículo, la batería de alta tensión, **Smart** le ofrece una amplia garantía. Si el estado de salud (SOH) de la batería es inferior al 70% durante el período de garantía, usted es elegible para reparación o reemplazo de acuerdo con los estándares del fabricante, que corresponden al grado de uso, edad, kilometraje y estado de cuidado del vehículo en el momento de la reclamación de garantía. El estado de salud debe ser verificado mediante una medición del contenido de energía de la batería realizada por un Socio de Servicio Autorizado de **Smart**.

Además, los componentes centrales de alta tensión tienen una garantía de 8 años con una limitación de kilometraje de 160,000 km. Los componentes centrales de alta tensión incluyen un motor de propulsión eléctrica, controlador y unidad de control del vehículo. Para más detalles, consulte su Certificado de Batería de Alta Tensión o su Socio de Servicio Autorizado **Smart** local.

VIGENCIA DE GARANTÍA PARA BATERIAS DE ALTO VOLTAJE
Modelos: #1 Pure, #1 Pro, #1 Pro+, #1 Brabus, #3 Pro, #3 Pro+, #3 Brabus, #5 Pro+ y #5 Brabus 8 años o 160.000 kms – Lo primero que ocurra Batería de alto voltaje, si el máx. de la capacidad de la batería de alto voltaje es inferior a*: 204 Ah - 192 Ah

Además de la garantía del vehículo, se proporciona una garantía separada para piezas y accesorios genuinos de **Smart** comprados por el cliente a **Smart** o a un concesionario autorizado. Todas las piezas compradas por el cliente durante la garantía del vehículo o la garantía de Componentes de Núcleo de Alta Tensión e instaladas en el vehículo original están cubiertas por el tiempo restante del período de la garantía original o el Período de Garantía de Piezas y Accesorios, dependiendo de cuál expire más tarde.

Todas las intervenciones realizadas bajo la Garantía Contractual están garantizadas hasta la expiración del período original del vehículo (tiempo o kilometraje). Para las reparaciones realizadas después de la expiración de la garantía del vehículo, el período de cobertura que se aplicará a las piezas compradas en la red de concesionarios autorizados es el siguiente:

VIGENCIA GARANTÍA REPUESTOS Y ACCESORIOS SMART
12 meses sin límite de kilometraje (a partir de la entrega al cliente)

GARANTÍA “WEAR & TEAR PARTS”

La garantía puede extenderse para cubrir las siguientes partes de desgaste **SOLO** si se encuentra que la falla está relacionada con un problema de fabricación, todas las limitaciones son válidas si están dentro de la cobertura de 6 meses o 10,000 kms, lo que ocurra primero a excepción de la batería de 12V la cual cuenta con un periodo de cobertura de 2 años o 10.000km, lo primero que ocurra

CATEGORIA “WEAR & TEAR PARTS”	PERÍODO DE GARANTÍA
Batería (12V)	24 meses / 10,000 km
Neumáticos	6 meses / 10,000 km
Pastilla de freno	6 meses / 10,000 km
Filtro de aire acondicionado	6 meses / 10,000 km
Bombilla	6 meses / 10,000 km
Plumillas limpia parabrisas	6 meses / 10,000 km
Batería para la llave de control remoto	6 meses / 10,000 km
Fusibles y Relés (excluyendo la Llave de Control Lógico)	6 meses / 10,000 km

PIEZAS O COMPONENTES NO CUBIERTOS POR LA GARANTIA

Esta garantía excluye componentes y piezas que muestran desgaste natural, debido a la operación o mantenimiento normales, tales como: (lubricación, entrada de aire, sistema de aire acondicionado y calefacción), llenado de fluidos (lubricantes, refrigerante, líquido de frenos, fluidos hidráulicos, fluidos del sistema de aire acondicionado, grasas), cubiertas de polvo, juntas de bola, bujes y terminales de suspensión, amortiguadores, resortes, muelles de hojas, muelles de aire, discos, bandas, timbres de freno y pastillas, fusibles, relés, bombillas, cableado eléctrico de remolque, ganchos, juntas, vidrio y herramientas. Las piezas de desgaste están especificadas para reemplazo o ajuste durante el mantenimiento programado o dependiendo de las condiciones de uso. No se considera cobertura de garantía si el desgaste es natural debido a la operación normal. La garantía tampoco cubre la alineación y balanceo de ruedas, la mano de obra, ni el mantenimiento o reajuste de las partes antes mencionadas y otras que están dentro del mismo concepto de desgaste normal o mantenimiento.

Los neumáticos estarían exentos si el daño se evidencia como resultado de golpes, pellizcos causados por impactos, desgaste prematuro debido a la falta o fallo de alineación y el uso de una presión de inflado incorrecta. En caso de cualquier reclamación de garantía, el concesionario de su elección está disponible para enviar su solicitud al representante local de la marca de los neumáticos de su vehículo, quien emitirá un informe técnico sobre el daño evidenciado, con el propósito de reconocimiento o rechazo de dicha reclamación.

CERTIFICADO GARANTIA BATERIAS DE ALTA TENSIÓN

Para efectos de lo relacionado en el presente certificado, se entenderá por batería de alta tensión aquella compuesta por Celdas, Módulos de carga, módulos de control, sistema de mando, sistema de regulación, sistema de refrigeración y cuya funcionalidad es única y exclusivamente la puesta en marcha del vehículo que cuente con la misma es decir, cuya función sea el desplazamiento del vehículo mediante el sistema eléctrico, por lo tanto se excluye de la presente cláusula aquellas baterías asistenciales cuya finalidad es dotar de energía los componentes funcionales del vehículo y no el brindar energía suficiente para la puesta en marcha del automotor, es decir batería de 12 voltios.

Smart (fabricante) concede al comprador de un vehículo **Smart #1** o **Smart #3**, a través de las organizaciones nacionales de ventas de Inchcape en el territorio nacional colombiano, un derecho bajo las siguientes condiciones, que el comprador tendrá dentro del plazo especificado a continuación o el rendimiento del vehículo especificado a continuación, una batería de alto voltaje (original o, si es necesario, de repuesto), cuya capacidad máxima, de conformidad con las especificaciones de mantenimiento, carga y almacenamiento, no sea inferior a una capacidad energética de 49 kWh para los modelos **Smart** (#1 Pure y #3 Pro) y una capacidad energética de 66 kWh para los modelos **Smart** (#1 Pro+, #1 Brabus, #3 Pro+, #3 Brabus, #5 Pro+ y #5 Brabus). Dependiendo de la elección del fabricante, esta concesión se llevará a cabo con la batería de alto voltaje original que cumpla estos requisitos, también mediante reparación gratuita, si fuera necesario, o mediante el suministro o la instalación de una batería de alto voltaje de sustitución sin coste alguno. Para esta concesión es esencial que la batería de alto voltaje se utilice exclusivamente como fuente de energía para accionar el vehículo.

Esta concesión se mantiene durante ocho años a partir de la fecha de entrega o del día de la primera matriculación (será válida la fecha más temprana) o bien hasta alcanzar un rendimiento de marcha de un máximo de 160000 km (lo que suceda primero).

La sustitución o reparación de la batería de alto voltaje (—en función de la elección del fabricante—) se limita al restablecimiento del estado que se corresponda al desgaste normal del vehículo correspondiente a la edad, el kilometraje y el estado de conservación en el momento de la concesión. No se derivan otros derechos del certificado de la batería. Los costes que cubre el derecho de prestación de servicio de reparación se limitarán al valor del vehículo en el momento de producirse el daño.

Para poder disfrutar de la garantía, un prerequisite es que se hayan realizado todos los trabajos de mantenimiento conforme a lo establecido por **Smart** y que no se haya efectuado posteriormente ningún chiptuning en el vehículo u otras medidas similares. En el momento de la solicitud se consultará el informe de mantenimiento.

- Vehículos con informe de mantenimiento digital: El informe de mantenimiento digital actual sirve como justificante de los trabajos de servicio y mantenimiento efectuados. Se le entregará una copia impresa del informe de mantenimiento.
- Vehículos sin informe de mantenimiento digital: El informe de mantenimiento actual, como justificante de los trabajos de servicio y mantenimiento efectuados, se confirma en el cuaderno de mantenimiento.

La infracción de una de las prescripciones descritas anteriormente solo impedirá una demanda de rendimiento cuando esta sea la causa del daño. Es suficiente que sea una causa parcial. Se supone que la contravención es causa absoluta/ parcial. El comprador es libre de probar que no ha sido el causante del daño.

Quedan excluidas de la prestación las piezas sustituidas regularmente en el curso de los trabajos de conservación y mantenimiento. La obligación también se suprime si el fallo de funcionamiento de la batería de alto voltaje ha sido originado por alguna de las siguientes causas:

- El comprador no ha denunciado o no ha hecho constar un funcionamiento anómalo o un daño o no ha dado inmediatamente la posibilidad de efectuar la reparación de la avería.
- El objeto de compraventa ha sido tratado de forma inadecuada, dañado o sometido a un esfuerzo excesivo (por ejemplo, en competiciones automovilísticas, sobrecargas, tuneado de automóviles, mal uso de la batería de alto voltaje).
- En el vehículo se han montado piezas cuya utilización no ha sido autorizada por el fabricante o el vehículo ha sido modificado de forma no autorizada por el fabricante.
- El comprador no ha respetado las disposiciones sobre el manejo, el mantenimiento y la conservación del vehículo (por ejemplo, las instrucciones de servicio). Aquí se incluye asimismo la utilización de productos lubricantes y sustancias de servicio inadecuados y el incumplimiento de las prescripciones relativas a la carga y el almacenamiento (vea las Instrucciones de servicio).
- La reparación del vehículo ha sido efectuada incorrectamente en un taller no autorizado por el fabricante.

La tramitación de las reclamaciones derivadas de este certificado debe efectuarse exclusivamente a través de los concesionarios oficiales **Smart** autorizados. En caso de reparación, **Smart** podrá optar por reparar la pieza defectuosa o sustituirla por otra. Las piezas sustituidas pasarán a ser propiedad de **Smart**. El cliente tiene derecho a reclamaciones con base al certificado de la batería **Smart** en el marco de las piezas montadas o reparadas en el curso de la reparación hasta que concluya el plazo dispuesto por la compañía como garantía de servicio, es decir doce (12) meses a partir de la fecha de reparación.

Todos los derechos a prestación caducan seis meses después de la recepción de la denuncia por daños en la organización de ventas nacional

de **Smart** o en el respectivo concesionario oficial **Smart** autorizado (es válida la fecha más temprana), pero como máximo un mes después de haber finalizado el plazo de derecho de prestación. Los derechos otorgados por la ley, especialmente los derechos derivados de la garantía legal y los contemplados por la de responsabilidad civil por productos defectuosos, no se verán afectados en modo alguno.

Obligaciones del comprador

1. El comprador debe asumir todos los costes relacionados con el funcionamiento de la batería de alto voltaje, especialmente el coste de la electricidad y las primas del seguro.
2. El comprador solo deberá asumir los costes de reparación y mantenimiento en tanto que, de conformidad con la sección «Certificado de la batería de **Smart**», no los asuma **Smart**.
3. El comprador debe asegurarse de que la batería de alto voltaje se utilice exclusivamente como acumulador de energía para el accionamiento del vehículo eléctrico y de que se maneje de conformidad con las prescripciones de las instrucciones de servicio del fabricante. En especial, el comprador tiene las siguientes obligaciones:
 - El vehículo con batería de alto voltaje debe almacenarse siempre según las indicaciones para la conservación de las baterías de las instrucciones de servicio del vehículo, a no ser que la batería de alto voltaje esté conectada a una fuente de corriente.
 - La batería de alto voltaje debe cargarse de forma adecuada, es decir, solo pueden utilizarse cables de carga autorizados/recomendados para el vehículo. Cualquier uso de equipamiento no original y/o autorizado por el fabricante para la marca será causal de exclusión de la garantía.
 - La batería de alto voltaje debe cargarse como muy tarde 14 días después de que el estado de carga esté a cero (según la indicación de carga en el vehículo).
4. La batería de alto voltaje debe tratarse con cuidado de acuerdo con la finalidad de uso contractual y protegerse de los daños. No está permitido que el comprador haga modificaciones (p. ej. tuneado) o reparaciones inadecuadas en la red de a bordo de alto voltaje y sus componentes (motor eléctrico, electrónica de potencia, unidad de carga, calefacción, aire acondicionado, cableado o la propia batería de alto voltaje). Solo puede conectar otros consumidores siguiendo las instrucciones de servicio del vehículo. El comprador debe asegurarse de que la batería de alto voltaje solo se utilice en un estado de funcionamiento fiable y seguro para el tráfico.
5. El comprador tiene la obligación de encargar el mantenimiento del vehículo con batería de alto voltaje, incluyendo los trabajos de mantenimiento y adicionales, de acuerdo con las prescripciones de **Smart** dentro del plazo indicado para que puedan llevarse a cabo debidamente los trabajos de mantenimiento y reparación por desgaste en la batería de alto voltaje. El comprador podrá comprobar el vencimiento del mantenimiento en el cuadro de instrumentos del vehículo.

PROCEDIMIENTO PARA HACER EFECTIVA LA GARANTIA

El propietario podrá solicitar que se haga efectiva la garantía en cualquiera de los concesionarios autorizados en el territorio colombiano publicados en nuestra página web <https://www.inchcape.com/es-co/>, y relacionados a continuación:

RED DE CONCESIONARIOS (*) PARA AUTOMÓVILES SMART

Dealer	Ciudad	Tipo de Operación	Dirección - Teléfono
Stuttgart S.A.S.	Bogotá	Calle 99 No. 11-42	(1) - 4473808
Stuttgart S.A.S.	Bogotá	Calle 128 B # 22-33	(1) - 4473808
Alemautos S.A.	Medellín	Calle 10 No. 50 - 243 (Mall Río)	(4) - 4442369
Autoniza S.A.S.	Bogotá	Diag. 170 No. 64-80	(1) 378 8515
Massy Motors Premium S.A.S.	Cali	Carrera 8 No. 33-16	(2) 4852727

() Esta lista podrá sufrir modificaciones, motivo por el cual sugerimos consultarla en el sitio web de INCHCAPE COLOMBIA o Automóviles Smart para Colombia.*

RESPONSABILIDAD

Smart, a través de su importador para Colombia **INCHCAPE COLOMBIA S.A.S.**, y las fábricas de los vehículos vendidos por la Compañía o por sus concesionarios autorizados en el país, se reserva el derecho de modificar y/o mejorar en cualquier momento las especificaciones de sus productos y la cobertura de la garantía, sin que ello implique la obligación de realizar tales modificaciones o mejoras en los productos vendidos anteriormente.

Smart, a través de su importador para Colombia **INCHCAPE COLOMBIA S.A.S.**, cuenta con un mecanismo institucional para la recepción y procesamiento de Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR), si lo requiere puede contactar la línea de atención al cliente (57-1) 4238300 celular 3057342087 WhatsApp 3223642635 o también enviar un correo electrónico a didacol@didacol.com. El proceso de presentación de un PQR no requiere realizarse de manera personal, ni la intervención de un abogado. En caso de inconformidad persistente, le recordamos que puede acudir a las autoridades competentes, como la Superintendencia de Industria y Comercio. Para más información, por favor visite www.sic.gov.co.

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

INCHCAPE COLOMBIA S.A.S. de forma directa o a través de terceros que administren o representen sus derechos, tratará los datos personales incorporados en este documento, conforme a la política de protección de datos personales publicada en <https://www.inchcape.com/es-co/> y para las finalidades señaladas. Incluyendo mas no limitándose a (i) Comercial y activación de garantía, (ii) Eventos, lanzamientos (iii) Ofertas especiales, (iv) Servicios técnicos o mecánicos, (v) Llamados de seguridad o campañas de servicio, (vi) otros señalados en la política.

En tal virtud, **INCHCAPE COLOMBIA S.A.S.**, o quien represente sus derechos se encuentra autorizado por el titular para el procesamiento y tratamiento de datos, lo que incluye transferencia y transmisión con cualquier otra compañía del grupo **INCHCAPE**, agencias de publicidad o terceros, observando en todo momento lo señalado en la política. Los datos permanecerán en la base de la compañía de manera indefinida y en cualquier caso, hasta la solicitud de revocatoria del titular. Al margen de lo anterior y en caso de revocatoria, los datos continuarán siendo utilizados por la compañía, única y exclusivamente para la finalidad de servicio, llamados de seguridad o recall, condición que acepta expresamente el titular.

En virtud de lo anterior, autorizo SI ☐ o NO ☐ el uso y tratamiento de datos conforme a la política antes informada.

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