



TÉRMINOS DE GARANTIAS Y DEVOLUCIONES

LLSH-GCO-MN-01

Versión 00

Fecha: 05/12/2022

	TÉRMINOS DE GARANTIAS Y DEVOLUCIONES		
	Proceso: Gestión Comercial		
	Código: LLSH-SCO-MN-01	Fecha Elaboración: 05/03/26	Versión: 00

CONTENIDO

1. OBJETIVO	2.
ALCANCE	
2 3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES	2 4. INTRODUCCIÓN
CONDICIONES GENERALES DE GARANTÍA	3 5.
3 6. PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A GARANTÍAS	4
6.1. RESPUESTA DE SOLICITUD GARANTIAS	4
7. PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A DEVOLUCIONES	5
7.1. RESPUESTA DE SOLICITUD DEVOLUCIONES	5 7.2. PROCEDIMIENTO PARA ANTICIPOS DE DINERO
8. GARANTÍAS CUBIERTAS	7
Porcelanizado	7
Cerámico	7
Pintura de Rines	8
Baterías	10
Servicio de Alineación, balanceo y rectificación de rines	8

Si este documento se encuentra impreso NO se garantiza su vigencia, por lo tanto se considera "Copia no controlada". La versión vigente estará disponible en los archivos de la compañía a través del Director de Calidad

Servicio de Frenos 8

Mecánica general..... 9

Repuestos en general..... 10

Llantas..... 11

Accesorios 11

Montaje de llantas 9

Reparaciones mayores 10

9. CUSTODIA DE PRODUCTOS DEL CLIENTE 12

	TÉRMINOS DE GARANTIAS Y DEVOLUCIONES		
	Proceso: Gestión Comercial		
	Código: LLSH-SCO-MN-01	Fecha Elaboración: 05/03/26	Versión: 00

1. OBJETIVO

Reglamentar los términos, plazos, condiciones y exclusiones que rigen las garantías, devoluciones y anticipos a los productos y servicios proporcionados en **LLANTAS Y SERVICIOS LOS HÉROES (DACARPLUS)**, además de los canales de comunicación necesarios para la atención de las mismas, garantizando la completa comunicación a los clientes, empleados, entes de control y público en general.

2. ALCANCE

Los términos de la garantía legal y devoluciones empezarán a correr a partir de la entrega del producto o acta de entrega durante el periodo definido en el presente documento.

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **Anticipo:** Cantidad que la empresa cobra de manera adelantada a un cliente por la compra de bienes o servicios antes de entregar estos. La cantidad adelantada genera un derecho a futuro por parte del cliente y obligación futura para la empresa con el fin de hacer entrega o recibir el producto o servicio requerido.
- **Calidad:** Condición en que un producto y servicio cumple con las características inherentes y las atribuidas por la información que se suministre sobre él.
- **Cliente o usuario:** Toda persona natural o jurídica que, como destinatario final, adquiera, disfrute o utilice un determinado producto, cualquiera que sea su naturaleza para la satisfacción de una necesidad.
- **Garantía:** Obligación temporal, solidaria a cargo del productor y el proveedor, de responder por el buen estado del producto y la adecuada prestación del servicio con las condiciones de idoneidad, calidad y seguridad legalmente exigibles o las ofrecidas. La garantía legal no tendrá contraprestación adicional al precio del producto.
- **Idoneidad o eficiencia:** Aptitud del producto o servicio para satisfacer las necesidades para las cuales ha sido producido o comercializado.
- **Producto defectuoso:** Aquel bien mueble o inmueble que en razón de un error el diseño, fabricación, construcción, embalaje o información, no ofrezca la razonable seguridad a la que toda persona tiene derecho.

Si este documento se encuentra impreso NO se garantiza su vigencia, por lo tanto se considera "Copia no controlada". La versión vigente estará disponible en los archivos de la compañía a través del Director de Calidad

	TÉRMINOS DE GARANTIAS Y DEVOLUCIONES		
	Proceso: Gestión Comercial		
	Código: LLSH-SCO-MN-01	Fecha Elaboración: 05/03/26	Versión: 00

- **Reparaciones mayores:** Corresponde a intervenciones para mantenimiento correctivo de motores, transmisión y caja de cambios.

4. INTRODUCCIÓN

En **DACARPLUS** estamos comprometidos en brindar, promover y garantizar el derecho a suministrar productos y/o servicios de calidad, por esta razón otorgamos la garantía legal para amparar a nuestros CLIENTES contra posibles defectos de fabricación, diseño, calidad de los materiales y prestación de los servicios dando cumplimiento a las normas de Protección al Consumidor y las disposiciones descritas en el artículo 78 de la constitución política de Colombia, la Ley 1480 de 2011 “Por medio de la cual se expide el Estatuto del Consumidor y se dictan otras disposiciones”, el Decreto 735 de 2013 “Por el cual se reglamenta la efectividad de la garantía prevista en los artículos 7º”, adicionalmente garantizamos el derecho de retracto o devolución del producto de acuerdo a lo definido en el Artículo 47 de la Ley 1480 de 2011 del Estatuto del Consumidor.

5. CONDICIONES GENERALES DE GARANTÍA

- Mediante la Orden de Trabajo o la entrega de la factura, el CLIENTE acepta los términos de garantías y devoluciones expuestos en este documento, los cuales son de conocimiento público y pueden ser consultados en nuestro Centro de Servicio Automotriz.
- El inicio de la vigencia de la garantía y devolución se contará a partir de la fecha de entrega de tu producto.
- Cualquier intervención al producto o servicio proporcionado no realizado por nuestro personal técnico genera la pérdida de la garantía.
- Cualquier producto o servicio estará sujeto a un diagnóstico técnico, por lo que ninguna garantía aplicará si el producto presenta señales de mal uso por parte del CLIENTE, intervención, desarme, alteración o daños causados por fuerza mayor, caso fortuito o hechos de terceros.
- Si después de la revisión técnica se determina que la falla obedece a condiciones de exclusión o pérdida de garantía, los costos asociados a la revisión, pruebas y diagnóstico deben ser cubiertas por el CLIENTE.
- Una vez el tiempo expire para la garantía legal, el CLIENTE deberá asumir los costos de las inspecciones técnicas, revisiones, diagnósticos y/o repuestos que sean necesarios.

Si este documento se encuentra impreso NO se garantiza su vigencia, por lo tanto se considera “Copia no controlada”. La versión vigente estará disponible en los archivos de la compañía a través del Director de Calidad

	TÉRMINOS DE GARANTIAS Y DEVOLUCIONES		
	Proceso: Gestión Comercial		
	Código: LLSH-SCO-MN-01	Fecha Elaboración: 05/03/26	Versión: 00

- La responsabilidad civil de LLANTAS Y SERVICIOS LOS HÉROES está limitada al producto suministrado, por lo que no se responsabiliza por daños indirectos o emergentes, tales como lucros cesantes, pérdidas de ingresos y similares.

6. PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A GARANTÍAS

Para iniciar una solicitud de garantía de producto o servicio, el CLIENTE debe comunicarse vía telefónica al 217 5156 (en la ciudad de Bogotá), escribiendo al correo electrónico servicioalcliente@dacarplus.com o informar a cualquiera de nuestros asesores de servicio, indicando el número de factura, la novedad presentada y evidencias del hecho (registros fotográficos, videos o cualquier otro tipo de archivos que permitan evidenciar la novedad) con el fin de poder realizar el agendamiento respectivo en nuestras instalaciones para ser sometido a inspección y verificación por parte de nuestro equipo de calidad y/o proveedores teniendo en cuenta que cualquier producto o servicio estará sujeto a un análisis técnico. Solo serán evaluados los productos y sistemas que estén directamente implicados en la reclamación.

De conformidad con lo anterior, el producto o servicio debe estar dentro de los tiempos de garantía establecidos en el presente documento, los cuales están alineados con la normatividad vigente. De no encontrarse, los productos tienen un (1) año de garantía a partir de la fecha de entrega.

Para tramitar la reclamación, el CLIENTE debe abstenerse de abrir, desarmar y/o modificar los productos en búsqueda de solucionar la novedad mientras el servicio técnico ejecute la inspección. Si el producto estuviera en un lugar diferente al de la compra, el CLIENTE deberá asumir los costos de transporte para hacer efectiva la garantía.

6.1. RESPUESTA DE SOLICITUD GARANTIAS

Toda solicitud de garantías se atenderá en un tiempo máximo de quince (15) días hábiles siguientes a la recepción de la reclamación para negar o hacer efectiva la garantía legal, la cual expresará de manera sustentada las razones que justifiquen la decisión. El término para resolver la reclamación directa del CLIENTE empezará a contarse a partir del día siguiente a la presentación de la solicitud.

De acuerdo al diagnóstico técnico y según la pertinencia sustentada, si se aprueba la garantía, se aplicará alguna de las siguientes alternativas:

A) REPARACIÓN del equipo o la parte defectuosa dentro de los treinta (30) días hábiles, para lo cual se dejará constancia del proceso indicando:

a. La descripción de la reparación efectuada.

Si este documento se encuentra impreso NO se garantiza su vigencia, por lo tanto se considera "Copia no controlada". La versión vigente estará disponible en los archivos de la compañía a través del Director de Calidad

 MÁS QUE UN SERVICIO	TÉRMINOS DE GARANTIAS Y DEVOLUCIONES		
	Proceso: Gestión Comercial		
	Código: LLSH-SCO-MN-01	Fecha Elaboración: 05/03/26	Versión: 00

b. Las piezas reemplazadas o reparadas.

B) SUSTITUCIÓN del equipo o la parte dañada por otro de iguales o superiores características.

C) DEVOLUCIÓN del valor cancelado por el CLIENTE.

En el caso que sea un defecto de fabricación, el producto será enviado al proveedor para que realice el envío de la nueva parte (tiempo sujeto al proceso de importación o disponibilidad) para poder proceder a realizar el reemplazo respectivo.

7. PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A DEVOLUCIONES

Para iniciar una solicitud de devolución o acceder al derecho de retracto de compra frente a los productos adquiridos, el CLIENTE debe comunicarse vía telefónica al 217 5156 (en la ciudad de Bogotá), escribiendo al correo electrónico servicioalcliente@dacarplus.com o informar a cualquiera de nuestros asesores de servicio indicando el número de factura u Orden de Trabajo, para proceder a la devolución del producto y/o pago realizado, teniendo en cuenta los siguientes parámetros:

- A)** Cuando la venta se adelante a través de aseguradora, se tendrá como término de vigencia para devolución del producto treinta (30) días calendario a partir de la entrega del mismo.
- B)** Cuando la venta se haya realizado utilizando métodos no tradicionales o a distancia, tendrá el derecho a la devolución del producto y la reversión del pago dentro de los primeros cinco (5) días calendario contados a partir de la fecha de transacción, teniendo en cuenta los siguientes casos:
 - (i) El **USUARIO** haya sido objeto de fraude.
 - (ii) El producto adquirido corresponda a una operación no solicitada por el **USUARIO**.
 - (iii) El producto no cumple con las especificaciones requeridas.

Pasado este término, se entiende que el **CLIENTE** está conforme con el estado del producto entregado, por lo que cualquier reclamación por falla o idoneidad posterior al término de este derecho, deberá hacerse conforme a los términos de la garantía legal.

En todo caso, el derecho de devolución no aplicará para aquellos productos que hayan sido adquiridos en nuestras instalaciones o desarrollados conforme a las especificaciones del **USUARIO** o claramente personalizados según sus requerimientos.

Si este documento se encuentra impreso NO se garantiza su vigencia, por lo tanto se considera "Copia no controlada". La versión vigente estará disponible en los archivos de la compañía a través del Director de Calidad

 Más que un servicio	TÉRMINOS DE GARANTIAS Y DEVOLUCIONES		
	Proceso: Gestión Comercial		
	Código: LLSH-SCO-MN-01	Fecha Elaboración: 05/03/26	Versión: 00

7.1. RESPUESTA DE SOLICITUD DEVOLUCIONES

Toda solicitud de devolución se atenderá en un tiempo máximo de cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción de la misma, para lo cual, el CLIENTE deberá enviar el producto junto con la respectiva factura de compra a nuestras instalaciones en la **CARRERA 20B # 76 – 79** en la ciudad de Bogotá, en los horarios de atención de lunes a viernes de 7am a 5pm y los días sábados de 7am a 3pm. Los gastos de devolución correrán por cuenta del CLIENTE.

En cualquiera de los casos, se aceptará la devolución del producto y del dinero cancelado por el CLIENTE (cuando así corresponda), siempre y cuando:

- El producto este en igual condición y características en que fue entregado (Marquillas o etiquetas, instrucciones y en el empaque original).
- El producto no haya sido usado, montado y/o rodado.
- El producto no haya sido modificado y/o alterado de su estado original.

Una vez recibido el producto, **LLANTAS Y SERVICIOS LOS HÉROES** validará las condiciones definidas anteriormente y posterior a esto, según decisión de la compañía procederá a:

- Realizar devolución del producto al CLIENTE debido al incumplimiento de los requerimientos definidos, cuyo gasto correrá por cuenta del CLIENTE.
- Abonar el dinero consignado a la compra de otros productos ofrecidos en nuestro Centro de Servicio Automotriz.
- Realizar la reversión del pago.
- Devolver el dinero, para lo cual **LLANTAS Y SERVICIOS LOS HÉROES** adelantará el proceso mediante consignación en la cuenta bancaria que le indique el CLIENTE por escrito. El plazo para dicha devolución será de máximo treinta (30) días calendario contados a partir de la fecha de recibo del producto.

En ningún caso se devolverá el dinero cobrado por el envío inicial del producto ni el valor de bonos o cupones promocionales utilizados por el CLIENTE para adquirir el producto.

7.2. PROCEDIMIENTO PARA ANTICIPOS DE DINERO

Todo anticipo realizado por el CLIENTE deberá ser igual o superior al 50% del producto requerido. Al momento de que el CLIENTE realiza un anticipo, se genera una Orden de Trabajo la cual garantiza la disponibilidad del bien en nuestro almacén, por lo que cuenta con quince (15) días calendario a partir de la llegada del producto a nuestras instalaciones

Si este documento se encuentra impreso NO se garantiza su vigencia, por lo tanto se considera "Copia no controlada". La versión vigente estará disponible en los archivos de la compañía a través del Director de Calidad

 MÁS QUE UN SERVICIO	TÉRMINOS DE GARANTIAS Y DEVOLUCIONES		
	Proceso: Gestión Comercial		
	Código: LLSH-SCO-MN-01	Fecha Elaboración: 05/03/26	Versión: 00

para garantizarle su disponibilidad, si en este periodo no se realiza el pago excedente y la entrega del producto, volverá a estar disponible al público en general por lo que será necesaria una nueva solicitud de requerimiento.

Por otro lado, si el CLIENTE desiste de la compra inicialmente requerida o no se realiza el pago excedente y la entrega del producto, podrá usar dicho valor cancelado como pago de cualquier otro producto o servicio suministrado en nuestro Centro de Servicio Automotriz en un periodo de ciento veinte (120) días calendario a partir de la fecha de pago del anticipo, posterior a este tiempo dicho anticipo no es reembolsable, por lo que **LLANTAS Y SERVICIOS LOS HÉROES** no se hace responsable de ningún valor cancelado por concepto de anticipo.

8. GARANTÍAS CUBIERTAS

Teniendo en cuenta los productos y servicios suministrados en nuestra compañía, **LLANTAS Y SERVICIOS LOS HÉROES** define las siguientes vigencias, cobertura y exclusiones para cada uno de estos:

PRODUCTO / SERVICIO:	Porcelanizado
VIGENCIA:	3 meses
C O B E R T U R A	EXCLUSIONES Y PÉRDIDA DE GARANTÍA

Si este documento se encuentra impreso NO se garantiza su vigencia, por lo tanto se considera "Copia no controlada". La versión vigente estará disponible en los archivos de la compañía a través del Director de Calidad

 Más que un servicio	TÉRMINOS DE GARANTIAS Y DEVOLUCIONES		
	Proceso: Gestión Comercial		
	Código: LLSH-SCO-MN-01	Fecha Elaboración: 05/03/26	Versión: 00

• Brillo y protección de pintura • Durabilidad del recubrimiento □ Resistencia a contaminantes Recomendaciones: • No lavar el vehículo durante la horas posteriores a la aplicación. • Evitar túneles de lavado automático. • Realizar mantenimiento o cada 6 meses. • Usar shampoo automotriz pH neutro.	• Uso de detergentes abrasivos o lavado con cepillos duros • Exposición extrema sin mantenimiento • Pulidos posteriores sin autorización • Golpes, rayones profundos o accidentes
--	--

Si este documento se encuentra impreso NO se garantiza su vigencia, por lo tanto se considera "Copia no controlada". La versión vigente estará disponible en los archivos de la compañía a través del Director de Calidad

 DACAR PLUS [®] Más que un servicio	TÉRMINOS DE GARANTIAS Y DEVOLUCIONES		
	Proceso: Gestión Comercial		
	Código: LLSH-SCO-MN-01	Fecha Elaboración: 05/03/26	Versión: 00

PRODUCTO / SERVICIO:	Cerámico
VIGENCIA:	6 meses
COBERTURA DE GARANTÍA	EXCLUSIONES Y PÉRDIDA DE GARANTÍA

Si este documento se encuentra impreso NO se garantiza su vigencia, por lo tanto se considera “Copia no controlada”. La versión vigente estará disponible en los archivos de la compañía a través del Director de Calidad

 Más que un servicio	TÉRMINOS DE GARANTIAS Y DEVOLUCIONES		
	Proceso: Gestión Comercial		
	Código: LLSH-SCO-MN-01	Fecha Elaboración: 05/03/26	Versión: 00

• Conservación del brillo superior y profundidad de color • Repelencia al agua y suciedad • Prevención de oxidación y decoloración leve • Resistencia a excremento de aves, savia, lluvia ácida (si se limpia antes de 48h) • Mayor resistencia a rayones leves de uso cotidiano Recomendaciones : • No lavar el vehículo durante las primeras 48 horas. • Evitar túneles de lavado automático. • Realizar mantenimiento cada 6 meses. • o aplicar ceras abrasivas ni pulimentos sin autorización. • La garantía no cubre accidentes, daños por choques o vandalismo	• Uso de detergentes industriales o abrasivos. • Contaminación severa sin limpieza • Abandono prolongado bajo condiciones extremas • Sustancias corrosivas dejadas por largo tiempo • Golpes, rayones profundos o pulidos agresivos • Manipulación por terceros
	PRODUCTO / SERVICIO: Pintura de Rines VIGENCIA: 4 meses

Si este documento se encuentra impreso NO se garantiza su vigencia, por lo tanto se considera "Copia no controlada". La versión vigente estará disponible en los archivos de la compañía a través del Director de Calidad

 Más que un servicio	TÉRMINOS DE GARANTIAS Y DEVOLUCIONES		
	Proceso: Gestión Comercial		
	Código: LLSH-SCO-MN-01	Fecha Elaboración: 05/03/26	Versión: 00

COBERTURA GARANTÍA	EXCLUSIONES Y PÉRDIDA DE GARANTÍA
• Ojos de pescado • Impurezas • Escurrido • Piel de naranja • Marcas de empalme • Pulverizado de pintura • Desprendimientos • Manchado • Tono desigual • Rayas de lijado NOTA: La intervención de los rines es solicitud y aprobación previa del CLIENTE frente tonalidad y acabados, los cuales se encuentran formalizados en la Orden de Trabajo.	Tonalidad del producto Lavado a presión. Aplicación de productos abrasivos para realizar limpieza. Daños con agentes químicos. ☐ Afectación por objetos cortopunzantes o cualquier herramienta para la instalación de llantas en máquinas no adecuadas. ☐ ☐

PRODUCTO / SERVICIO:	Servicio de Alineación, balanceo y rectificación de rines
VIGENCIA:	15 días o 500km
COBERTURA GARANTÍA	EXCLUSIONES Y PÉRDIDA DE GARANTÍA
Vibraciones ☐ exageradas ☐ Dirección desviada ☐ Timón no centrado.	☐ fallas de la suspensión por mal manejo golpes.

PRODUCTO / SERVICIO:	Servicio de Frenos
-----------------------------	---------------------------

Si este documento se encuentra impreso NO se garantiza su vigencia, por lo tanto se considera "Copia no controlada". La versión vigente estará disponible en los archivos de la compañía a través del Director de Calidad

 MÁS QUE UN SERVICIO	TÉRMINOS DE GARANTÍAS Y DEVOLUCIONES		
	Proceso: Gestión Comercial		
	Código: LLSH-SCO-MN-01	Fecha Elaboración: 05/03/26	Versión: 00

VIGENCIA:	2 meses o 1.000km
COBERTURA DE GARANTÍA	EXCLUSIONES Y PÉRDIDA DE GARANTÍA
Graduación faltante o excesiva Ruidos excesivos Fallas en el sistema de frenos	Productos asociados al servicio
PRODUCTO / SERVICIO:	Montaje de llantas
VIGENCIA:	8 días
COBERTURA DE GARANTÍA	EXCLUSIONES Y PÉRDIDA DE GARANTÍA
☐ Por sentido de rotación ☐ Presión del neumático ☐ Instalación de sensores. ☐ Llantas en buen estado.	☐ Defectos ocasionados en montajes, reparaciones o despinches llevados a cabo en lugares diferentes a nuestro Centro de Servicio.
NOTA: Si se aprueba la reposición de la llanta debido a daños provocados durante nuestro proceso, se realizará la devolución proporcional a la profundidad de la banda de rodamiento remanente al momento del daño en comparación a la profundidad original y mínima de la banda de rodamiento.	LLANTAS Y SERVICIOS LOS HÉROES no asume ninguna responsabilidad por pernos o válvulas de aluminio (tipo sensor) entre roscados que no puedan aflojarse al momento del montaje, en este caso, por autorización del CLIENTE se procede a retirarse, cuyo costo de reparación del perno o la rosca será asumido por el mismo. LLANTAS Y SERVICIOS LOS HÉROES no asume responsabilidad frente a llantas del CLIENTE que cuenten con reparaciones, vulcanizaciones, cortes, fisuras, impactos, aro quebrado o cualquier otro daño previo asociado que genere una pérdida del producto tanto en montaje como en desmontaje. LLANTAS Y SERVICIOS LOS HÉROES no se hace responsable de emblemas u otros accesorios que no hayan sido reportados al momento de la finalización del servicio.

Si este documento se encuentra impreso NO se garantiza su vigencia, por lo tanto se considera "Copia no controlada". La versión vigente estará disponible en los archivos de la compañía a través del Director de Calidad

	TÉRMINOS DE GARANTIAS Y DEVOLUCIONES		
	Proceso: Gestión Comercial		
	Código: LLSH-SCO-MN-01	Fecha Elaboración: 05/03/26	Versión: 00

PRODUCTO / SERVICIO:	Mecánica general
VIGENCIA:	2 meses
COBERTURA DE GARANTÍA	EXCLUSIONES Y PÉRDIDA DE GARANTÍA
☐ Mano de obra del servicio.	☐ Intervención de terceros (talleres o mecánicos) en ☐ Una falla relacionada con el servicio prestado. Servicio de mano de obra, si la falla es atribuible a un repuesto que ha sido comprado por el CLIENTE directamente a un proveedor diferente a DACARPLUS .
PRODUCTO / SERVICIO:	Reparaciones mayores
VIGENCIA:	12 meses o 10.000km
COBERTURA DE GARANTÍA	EXCLUSIONES Y PÉRDIDA DE GARANTÍA
☐ Montaje del motor ☐ Bloque de cilindros ☐ Juntas y sellos ☐ Pistones ☐ Inyección de combustible y bombas hidráulicas / de aceite / agua ☐ Cadena de distribución ☐ Válvulas ☐ Engranajes ☐ Correas de distribución ☐ Caja de cambios ☐ Líneas hidráulicas principales	- Equipos, partes y/o componentes, cuya vida útil sea inferior al período de garantía - Defectos y/o problemas derivados de fuerza mayor u otras causas que no puedan ser atribuidas a DACARPLUS - Cambio de aceite - Revoluciones de neumáticos - Sensores y conectores del módulo de control del motor - Manguera secundaria y líneas hidráulicas secundarias

PRODUCTO / SERVICIO:	Baterías
VIGENCIA:	3 meses

Si este documento se encuentra impreso NO se garantiza su vigencia, por lo tanto se considera "Copia no controlada". La versión vigente estará disponible en los archivos de la compañía a través del Director de Calidad

	TÉRMINOS DE GARANTIAS Y DEVOLUCIONES		
	Proceso: Gestión Comercial		
	Código: LLSH-SCO-MN-01	Fecha Elaboración: 05/03/26	Versión: 00

COBERTURA DE GARANTÍA	EXCLUSIONES Y PÉRDIDA DE GARANTÍA
- Defectos de fabrica - Descargue de amperaje	- Batería inflada - Batería sulfatada - Mal funcionamiento del alternador - Avería eléctrica - Instalaciones inadecuadas del sistema eléctrico

PRODUCTO / SERVICIO:	Repuestos en general
VIGENCIA:	3 meses
COBERTURA DE GARANTÍA	EXCLUSIONES Y PÉRDIDA DE GARANTÍA
☐ Defectos de fábrica	- Repuestos eléctricos - Repuestos manipulados por terceros (mecánicos o talleres).
PRODUCTO / SERVICIO:	Accesorios
VIGENCIA:	1 mes
COBERTURA DE GARANTÍA	EXCLUSIONES Y PÉRDIDA DE GARANTÍA
☐ Defectos de fabrica	☐ Deterioro natural del elemento ☐ Componentes plásticos que hayan sido manipulados indebidamente ☐ Oxidación ☐ Abolladuras o golpes

PRODUCTO / SERVICIO:	Llantas
VIGENCIA:	5 años (de acuerdo a la DOT de la llanta)

Si este documento se encuentra impreso NO se garantiza su vigencia, por lo tanto se considera "Copia no controlada". La versión vigente estará disponible en los archivos de la compañía a través del Director de Calidad

 DACAR PLUS [®] Más que un servicio	TÉRMINOS DE GARANTIAS Y DEVOLUCIONES		
	Proceso: Gestión Comercial		
	Código: LLSH-SCO-MN-01	Fecha Elaboración: 05/03/26	Versión: 00

COBERTURA DE GARANTÍA	EXCLUSIONES Y PÉRDIDA DE GARANTÍA
- Defecto de fabrica - Fallas atribuibles a los materiales y/o mano de obra NOTA: Si se aprueba la garantía, se realizará la devolución proporcional a la profundidad de la banda de rodamiento remanente al momento del reclamo en comparación a la profundidad original y mínima de la banda de rodamiento.	☐ La profundidad de diseño de la llanta sea inferior a 1,6 mm. ☐ La llanta tenga reparaciones que no permitan establecer la causa original de la falla. ☐ Pinchazos o perforación con un objeto o superficie cortopunzante. ☐ Daños ocasionados durante la conducción como golpes contra objetos en la vía o huecos en la misma, ondulaciones laterales por golpes o daños en accidentes de tránsito. ☐ Daños en montajes, alineación del vehículo o balanceo de la llanta realizados por terceros (talleres – mecánicos). Daños por falta de mantenimiento periódico en el vehículo tales como: rotación de llantas, alineación del vehículo y balanceo de llantas y rines, falta o exceso de presión de aire en los neumáticos, desajustes en la suspensión del vehículo, juego en la dirección del vehículo, y general en los daños ocasionados por el mal estado de funcionamiento del vehículo. ☐ Daños con agentes químicos. ☐ Conducción inadecuada que genera desgaste irregular por frenados repentinos, desprendimientos de caucho por utilización de la llanta en terreno indebido y desgaste prematuro por conducción agresiva.

9. CUSTODIA DE PRODUCTOS DEL CLIENTE

Cuando el CLIENTE requiere reparación de sus rines, LLANTAS Y SERVICIOS LOS HÉROES se compromete a realizar custodia de sus llantas por un periodo máximo de 5 días hábiles a partir del ingreso del producto a nuestras instalaciones durante el desarrollo del mantenimiento requerido.

Si este documento se encuentra impreso NO se garantiza su vigencia, por lo tanto se considera "Copia no controlada". La versión vigente estará disponible en los archivos de la compañía a través del Director de Calidad

 Más que un servicio	TÉRMINOS DE GARANTIAS Y DEVOLUCIONES		
	Proceso: Gestión Comercial		
	Código: LLSH-SCO-MN-01	Fecha Elaboración: 05/03/26	Versión: 00

Por otro lado, y debido a disposiciones legales de medio ambiente, todas llantas usadas que se derivan del reemplazo de las nuevas adquiridas por el CLIENTE, serán desechadas de manera adecuada para su respectiva disposición final.

Con lo anterior y posterior al tiempo definido, ningún tipo de producto propiedad del CLIENTE será custodiado por LLANTAS Y SERVICIOS LOS HÉROES, por lo que no se hará reconocimiento alguno en caso de daño o pérdida por este concepto.

CONTROL DE CAMBIOS		
Versión	Fecha	Descripción del Cambio
00	05/12/2022	Creación del documento

POLÍTICA DE USO DE WHATSAPP BUSINESS

(Puedes ponerla como sección dentro de Términos o como página aparte)

Uso de WhatsApp como canal oficial de atención

Posada San Agustín utiliza WhatsApp Business como canal oficial de comunicación con sus clientes para:

- Atención al cliente
- Información sobre disponibilidad
- Gestión y confirmación de reservas
- Envío de información relacionada con los servicios
- Soporte antes, durante y después de la estadía

Aceptación del usuario

Al comunicarse con nosotros a través de WhatsApp, el usuario acepta:

- Recibir mensajes relacionados exclusivamente con su consulta o reserva.
- Que la información compartida será utilizada únicamente para fines comerciales y de atención al cliente.

No enviamos mensajes masivos no solicitados ni realizamos prácticas de spam.

Responsabilidad sobre transacciones

Todas las transacciones realizadas a través de WhatsApp son responsabilidad exclusiva de Posada San Agustín.

Si este documento se encuentra impreso NO se garantiza su vigencia, por lo tanto se considera "Copia no controlada". La versión vigente estará disponible en los archivos de la compañía a través del Director de Calidad

	TÉRMINOS DE GARANTIAS Y DEVOLUCIONES		
	Proceso: Gestión Comercial		
	Código: LLSH-SCO-MN-01	Fecha Elaboración: 05/03/26	Versión: 00

WhatsApp y Meta no procesan pagos, no intervienen en las transacciones ni garantizan los servicios ofrecidos.

Información comercial clara

Antes de confirmar cualquier reserva, el cliente recibirá:

- Valor total del servicio
- Condiciones de pago
- Políticas de cancelación
- Fechas y detalles de la estadía

Cumplimiento de políticas de Meta

Posada San Agustín declara cumplir con la Política de Comercio de Meta y las condiciones aplicables al uso de WhatsApp Business para la promoción y venta de servicios.

Si este documento se encuentra impreso NO se garantiza su vigencia, por lo tanto se considera "Copia no controlada". La versión vigente estará disponible en los archivos de la compañía a través del Director de Calidad