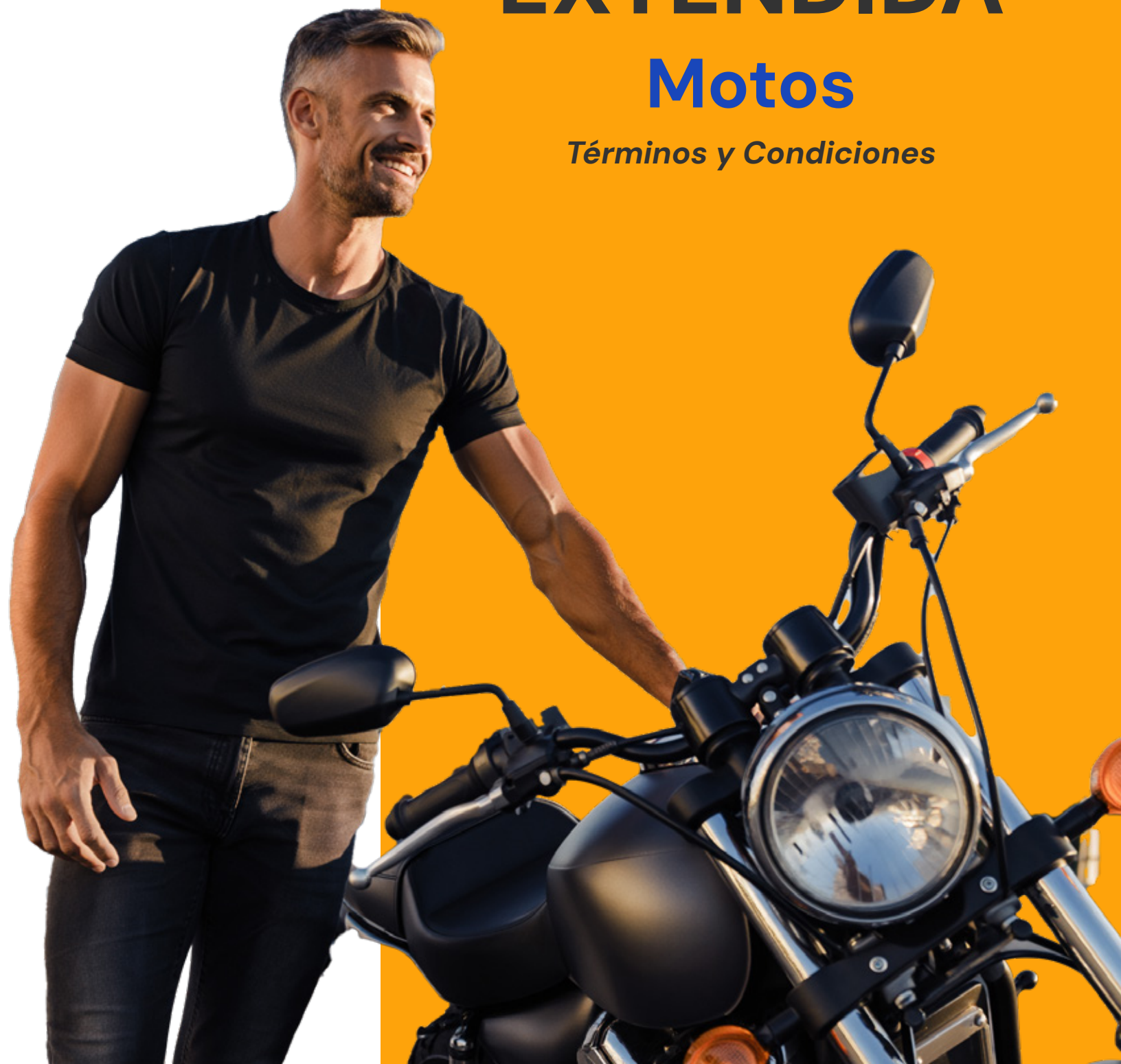




GARANTÍA EXTENDIDA

Motos

Términos y Condiciones



CONTENIDO

SECCIÓN 1. INTRODUCCIÓN	3
SECCIÓN 2. CONDICIONES DE LOS SERVICIOS	3
2.1. GARANTÍA EXTENDIDA	3
2.1.1. Definición	
2.1.2. Vigencia	
2.1.3. Condiciones	
2.1.4. Exclusiones	
2.1.5. Procedimiento	
SECCIÓN 3. PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS - PQR	8
SECCIÓN 4. GLOSARIO	9

SECCIÓN 1. INTRODUCCIÓN

De manera incluida en la compra de la moto usted adquiere la presente Garantía Extendida en las tiendas físicas de **DOSR**, que le permitirá proteger su moto e inversión a través de esta Garantía Extendida, mediante la cual Grupo MOK Colombia, en adelante “MOK”, valiéndose de empresas profesionales y/o proveedores se encargará del cumplimiento de los servicios incluidos en esta Garantía Extendida, los cuales amplían o mejoran la cobertura de la Garantía Legal del fabricante, así esta ya haya expirado, que en todo caso, se regirá por los términos y condiciones descritos en este documento.

La Garantía Extendida se ofrecerá exclusivamente sobre motos usadas, excluyendo aquellos que hayan sido reparados y vueltos a embalar por el fabricante después de que tuviesen defectos estéticos o funcionales, así como los productos de exhibición. Las reparaciones hechas por DOSR no serán causal de exclusión de la Garantía Extendida.

Al adquirir la Garantía Extendida el Cliente tendrá derecho a acceder a los servicios conforme los términos y condiciones descritos a continuación.

SECCIÓN 2. CONDICIONES DE LOS SERVICIOS

2.1. GARANTÍA EXTENDIDA

2.1.1. Definición

La Garantía Extendida en sí misma es una extensión temporal de la garantía legal del fabricante, sin que esto implique que el responsable por su cumplimiento sea el fabricante o el vendedor de la moto.

2.1.2. Vigencia

La vigencia de la presente garantía extendida será de un (1) mes contado a partir de la fecha de entrega de la motocicleta usada al Cliente, conforme a la constancia de entrega suscrita al momento de la compra.

Dado que las motocicletas cubiertas por este producto son vehículos usados cuya garantía de fábrica o garantía legal ya ha expirado, la cobertura otorgada por MOK se concede exclusivamente por el período señalado, con el propósito de brindar una protección adicional y limitada frente a los defectos o fallas mecánicas iguales a las cubiertas por la garantía legal o de fábrica.

Transcurrido dicho plazo, la garantía perderá automáticamente su vigencia, sin que se genere renovación, prórroga o extensión adicional, salvo pacto expreso en contrario debidamente documentado por MOK.

2.1.3. Condiciones

Esta garantía se registrará por las condiciones descritas en este documento, con las siguientes precisiones:

- i. La Garantía Extendida cubre la reparación totalmente gratuita de los defectos del producto y el suministro oportuno de los repuestos.
- ii. Si el producto no admite reparación, se procederá con la devolución del precio pagado por la moto, según la factura de venta.
- iii. En caso de repetirse la falla y atendiendo a la naturaleza de la moto y a las características del defecto, a elección del Cliente, se procederá a una nueva reparación o la devolución del precio pagado, según la factura de venta.
- iv. Cuando la moto haya sido reparado en 2 ocasiones anteriores y falle por 3ª vez, previo diagnóstico y concepto técnico, se procederá con la devolución del dinero pagado por la moto según la factura de venta.
- v. En caso de devolución del dinero, se reintegrará al cliente el precio exacto pagado, según la factura de venta, después de aplicados los descuentos, y la moto dañada pasará a ser propiedad de GRUPO MOK.
- vi. La Garantía Extendida cubre los costos de diagnóstico, repuestos originales y mano de obra certificada.
- vii. El servicio de Garantía Extendida se prestará a nivel nacional, independientemente del lugar dónde se haya realizado la compra original.
- viii. En casos excepcionales, GRUPO MOK, podrá tomar la decisión de realizar visita al lugar donde este localizada la moto para realización del diagnóstico, bajo las condiciones que libremente determine.
- ix. El Cliente será el encargado de coordinar el traslado de la moto al Centro de Servicio que le sea informado.
- x. Aplica para motos usadas siempre y cuando cuenten con la revisión mecánica de DOSR al momento de la venta.
- xi. En caso de falla de la transmisión, aplica únicamente cuando involucre la caja de cambios o el embrague (excepto por desgaste del disco).
- xii. La Garantía Extendida no aplicará en caso de que se presente alguna de las exclusiones indicadas a lo largo de este condicionado y las descritas en el numeral siguiente.

2.1.4. Exclusiones

Sin perjuicio de las causales de exoneración de responsabilidad establecidas en el artículo 16 de la Ley 1480 de 2011 (1. Fuerza mayor o caso fortuito; 2. El hecho de un tercero; 3. El uso indebido del bien por parte del consumidor, y 4. Que el consumidor no atendió las instrucciones de instalación, uso o mantenimiento indicadas en el manual del producto y en la garantía), la Garantía Extendida no se prestará cuando se evidencie alguna o varias de las siguientes situaciones:

- i. Instalación no apropiada o reparación no autorizada.
- ii. Cuando terceros ajenos a MOK, al fabricante y/o al distribuidor local hayan manipulado el producto, o cuando se presente una falla que fue informada por DOSR al momento de la venta.
- iii. Fallas originadas por descuido, mal uso o abuso, daños ocasionados intencionalmente o por negligencia.
- iv. Fallas causadas por la introducción de alguna sustancia como agua, líquidos de cualquier tipo, alimentos, objetos extraños, insectos u otros, es decir, cualquier objeto o animal que no sea perteneciente al producto original.
- v. Fallas causadas por fuego, robo, vandalismos, protestas, terremoto, congelamiento, oxidación o corrosión, pintura, rayones, rasguños o desgaste de piezas plásticas, metálicas o el logo de la marca, tormenta, inundación, daño ambiental, contaminación de fluidos o combustibles y cualquier situación de fuerza mayor.
- vi. Cuando la falla se produzca en o por causa del software y virus del computador.
- vii. Cuando la falla se produzca en las partes sujetas a desgaste de artículos de consumo tales como baterías.
- viii. Cuando la falla se produzca en las piezas, accesorios y/o periféricos no cubiertos por la garantía original
- ix. Daños accidentales no son cubiertos con la Garantía Extendida.
- x. Cuando el producto sea utilizado sin observar las instrucciones contenidas en el Manual de Uso del Producto.
- xi. Piezas expuestas a desgaste normal en pastillas de freno, llantas, bujías, cadena, kit de arrastre, filtros, líquidos, batería, bombillas.
- xii. Mantenimiento preventivo no realizado: falta de cambios de aceite, lubricantes o revisión periódica.
- xiii. Daños por mal uso: conducción temeraria, sobrecarga, uso en competencias o terrenos no aptos.
- xiv. Accidentes o siniestros por choques, incendios, inundaciones, vandalismo.
- xv. Modificaciones o alteraciones: cambios en el sistema eléctrico, adaptaciones no originales.
- xvi. Elementos estéticos o de confort: carenados, pintura, asientos, accesorios.
- xvii. El servicio no aplica para motocarros ni motocicletas de carga.

2.1.5. Procedimiento

El servicio de Garantía Extendida se ejecutará con base en el siguiente procedimiento:

1. El Cliente deberá realizar el reporte llamando a las líneas en Medellín (604) 200 5342 – (604) 204 3997 inmediatamente ocurrido la falla del producto y enviar en ese momento, vía correo electrónico a la dirección atencionalcliente@grupomok.com, los siguientes documentos:
 - i. Factura de compra del producto.
 - ii. Documento de identificación del cliente.
 - iii. Registro fotográfico del producto donde se evidencie la falla.
 - iv. Registro fotográfico del serial del producto.
 - v. Video reciente que documente el funcionamiento del producto
 - vi. Informar las causas de tiempo, modo y lugar que originaron la falla, con el fin de identificar que no obedezca a un daño accidental.
2. GRUPO MOK definirá inmediatamente si el Cliente tiene derecho o no a acceder al servicio de Garantía Extendida, asignará un número de caso y se continuará con el siguiente paso. En el evento en el Cliente no tenga derecho a acceder al servicio, por alguna de las causales descritas en este condicionado o por estar fuera de la vigencia, le será informado inmediatamente y se cerrará el caso.
3. GRUPO MOK realizará una evaluación preliminar para determinar si la falla del producto puede ser reparada e informará al cliente la definición y el paso a seguir, en los siguientes términos:
 - i. Si en la evaluación preliminar se determina que la falla puede ser reparada, el cliente deberá entregar el producto en el Centro De Servicio Técnico que se le indique, tan pronto como reciba la notificación o en un plazo máximo de 30 días calendario. Una vez entregado el producto dentro del plazo anterior, se continuará con el paso siguiente.

Si el cliente no entrega el producto para su reparación dentro de este plazo, se cerrará el caso; sin embargo, el cliente podrá comunicarse nuevamente con la línea de atención mencionada y presentar una nueva solicitud, siempre y cuando esté dentro del periodo de vigencia de la Garantía Extendida.

- ii. Si en la evaluación preliminar o en la revisión por parte del Centro de Servicio Técnico se evidencia alguna de las siguientes situaciones, se procederá con la devolución del dinero:
 - Cuando la falla no pueda ser reparada debido a la magnitud del daño o a la falta de repuestos disponibles.
 - Cuando el producto haya sido reparado en 2 ocasiones anteriores y falle por 3ª vez.
4. Una vez entregado el producto en el centro de servicio técnico, será reparado en un plazo de 21 días hábiles, siempre y cuando, los repuestos estén dentro de la ciudad donde será reparado el producto. En caso de no contar con los repuestos en la ciudad se tomarán 5 días hábiles adicionales, para un total de 26 días hábiles, contados a partir del momento que el producto ingrese al servicio técnico asignado. Una vez reparado el producto, se informará al Cliente para que sea recogido.

Aclaraciones generales sobre el procedimiento:

- En los casos de devolución del dinero, el producto que presentó fallas pasará a ser propiedad de GRUPO MOK y el cliente deberá enviar al correo electrónico antes mencionado el certificado de cuenta bancaria a nombre del Cliente en la cual se depositará el dinero. En caso de que la cuenta bancaria pertenezca a una persona distinta, el Cliente deberá aportar la autorización expresa del titular de la cuenta para recibir el dinero y entregar la información a GRUPO MOK.
- En el evento en que el Cliente no acepte la reparación o devolución del dinero, GRUPO MOK devolverá el producto al Cliente y se entenderá por prestado el servicio, de lo cual se dejará constancia escrita vía correo electrónico.
- El Cliente podrá comunicarse con la línea de atención indicada en este condicionado, con el fin de conocer el estado de su solicitud.
- Para la reparación o revisión técnica de los dispositivos móviles, es necesario que éstos se encuentren desbloqueados, lo cual, permitirá a nuestros técnicos realizar una evaluación completa y realizar las pruebas necesarias para asegurar el correcto funcionamiento del dispositivo. El Cliente deberá asegurarse de que el dispositivo esté desbloqueado y accesible sin restricciones, incluyendo el desbloqueo de cualquier contraseña, patrón o reconocimiento biométrico que tenga configurado, asimismo, debe desactivar cualquier bloqueo de pantalla o medidas de seguridad que impidan el acceso al sistema del dispositivo.
- Para dispositivos móviles, el Cliente deberá realizar una copia de seguridad de todos los datos importantes antes de entregar el dispositivo, ya que pueden realizarse cambios que puedan afectar la información almacenada, respecto de lo cual, GRUPO MOK no se hace responsable.

SECCIÓN 3. PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS - PQR

Para solicitar información, entablar una petición queja o reclamo o para solicitar la cancelación del Servicio, el Cliente deberá comunicarse en el horario de 8 A.M. a 5 P.M. de lunes a viernes, a las líneas indicadas en este condicionado.

Las peticiones, quejas o reclamos (PQR), así como las solicitudes de cancelación de servicio, deben ser presentadas por escrito. Los canales disponibles para esta presentación son correo electrónico o entrega física en nuestras oficinas. La información mínima requerida incluye:

- Nombre completo del solicitante.
- Documento de identidad.
- Dirección de contacto.
- Correo electrónico.
- Descripción detallada del motivo de la PQR.
- Documentos que fundamenten la solicitud.

La respuesta será remitida dentro del plazo legal estipulado en el Título II del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. En casos excepcionales donde la complejidad del asunto requiera más tiempo, el plazo de respuesta podrá extenderse, informando oportunamente al solicitante sobre la nueva fecha estimada.

Si la PQR no cumple con los requisitos necesarios o no se comprende claramente su finalidad, se devolverá al solicitante para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. Si no se realiza la corrección o aclaración requerida, la PQR será archivada. Se rechazará cualquier PQR que sea irrespetuosa, ambigua o reiterativa.

SECCIÓN 4. GLOSARIO

Sin perjuicio de las definiciones de las palabras o frases que se encuentren en las Secciones anteriores, a continuación, se especifican algunos términos usados en este documento:

Ámbito Territorial: Corresponde a la delimitación territorial para la prestación de los Servicios.

Cliente: Persona natural que tiene derecho a acceder a los Servicios, que para efectos de este condicionado será quien adquirió la Garantía Extendida.

Condicionado: Corresponde a este documento, en el cual se determinan los alcances, condiciones y requisitos de los Servicios.

Eventos: Entiéndase por Eventos el número de veces que el Cliente accede a los Servicios, durante toda la vigencia establecida en este condicionado.

Monto Límite: Entiéndase por Monto Límite el costo máximo de los Servicios que asumirá GRUPO MOK. Si el Monto Límite es total, la suma de los costos de los Eventos no debe exceder la cantidad indicada en este condicionado. Si es por evento, cada evento tiene un costo máximo especificado.

Reembolso: Es el pago que se realizará al Cliente en caso de que, teniendo derecho a acceder al Servicio, no sea posible ejecutar el Servicio por parte de GRUPO MOK directamente o a través de su red de proveedores, siempre y cuando se cumplan las condiciones de procedencia de éste.

Servicios: Entiéndase por Servicios los servicios que prestará exclusivamente GRUPO MOK COLOMBIA S.A.S., en adelante GRUPO MOK, con base en los términos y condiciones que se describen en este documento.

Tercero: Es la persona natural o jurídica diferente a GRUPO MOK o sus proveedores, que realizará un Servicio previamente autorizado.

Vigencia: Corresponde al período durante el cual el Cliente tiene derecho a recibir los Servicios relacionados en este Condicionado.

Fuerza Mayor: Se refiere a aquellas situaciones imprevistas o que no sean posibles de resistir, como un naufragio, un terremoto, el apresamiento de enemigos, los actos de autoridad ejercidos por un funcionario público, etc.

Garantía Legal: Es la obligación a cargo del productor y/o proveedor de responder por la calidad, idoneidad, seguridad y el buen estado y funcionamiento del producto o servicio.

Dispositivos Móviles: Se refiere a una amplia gama de aparatos electrónicos portátiles que permiten la comunicación, el acceso a internet y el uso de diversas aplicaciones. Esto incluye computadores portátiles, celulares y tabletas.