



MANUAL DE GARANTÍA

INFORMACIÓN SOBRE LA GARANTIA

QUE ES LA GARANTÍA

Al hablarse de “garantía” debe entenderse como el derecho que tiene el usuario a que se le reconozcan los posibles defectos de manufactura de un producto. Aunque nos sentimos orgullosos de nuestra calidad, somos conscientes de que existe posibilidad de error humano o técnico en alguna de las muchas partes que componen una bicicleta. El objetivo de esta guía es ayudar al propietario a comprender los requisitos de INCOLMOTOS YAMAHA S.A., y su red de distribuidores para brindarle el buen servicio que se merece al ser nuestro cliente. Al inicio de este manual encontrará un cupón con la constancia de entrega, el cual debe ser diligenciado correctamente y completamente en el momento de comprar su nueva Bicicleta Yamaha. Este cupón le servirá como constancia de sus derechos de garantía, derechos que podrán ser solicitados por usted, en cualquier punto de venta directo de Incolmotos Yamaha para Bicicletas de asistencia eléctrica, quienes gustosamente atenderán cualquier mantenimiento periódico y/o reclamo de garantía.

PERÍODO DE GARANTÍA

El período de garantía para las Bicicletas de asistencia eléctrica Yamaha vendidas en Colombia a través de su Red de Distribución es de 12 meses, contados a partir de la fecha de entrega. Este período de garantía se da por terminado en el mismo momento en que la condición anterior se cumpla.

La Garantía para las Bicicletas de asistencia eléctrica Yamaha cubrirá los siguientes elementos:

UNIDAD DE POTENCIA: LA BATERÍA, EL DISPLAY Y EL MOTOR (incluido el conjunto del motor, la cubierta de motor, los engranajes internos, el conjunto de la unidad de control del motor, el conjunto del eje de transmisión y el conjunto del sensor de torque).

COMPONENTES DE OTRAS MARCAS: La horquilla de suspensión, horquilla rígida, los amortiguadores, frenos, rines, llantas, grupos de transmisión y demás componentes de otras marcas.

MARCO: Si durante el período de garantía, se llegare a presentar algún daño que se considere defecto de fábrica, Incolmotos Yamaha reconocerá la garantía conforme la normatividad vigente para el momento. Para este elemento, la garantía será de 5 años contados a partir de la fecha de entrega.

Si alguna de las siguientes partes (que a continuación se enlistan), sufre desgaste prematuro a consecuencia del uso normal o no, o si son afectadas por el medio ambiente u otros factores externos, se considerarán situaciones normales sobre las cuales la garantía no aplicará; para estas partes sólo aplica la garantía si el problema encontrado obedece a un defecto de fábrica o ensamble como: llantas, neumáticos, cables, agarres, pastillas de freno, cestas, pedales, fusibles, radios, lentes, bombillas, resortes, cadenas, empaquetaduras y el grupo de transmisión (cassette o pacha, platos, tensor, descarrillador), sensor de torque y demás partes eléctricas.

Nota: El uso previsto de su bicicleta según el propósito para el cual adquirió su producto está incluido en el Apéndice A del manual de propietario.

Nota: * Incolmotos Yamaha S.A mantendrá un inventario de las partes o piezas de alta rotación. (Lo anterior, teniendo en cuenta los términos máximos establecidos por la ley para efectos de la reparación respectiva). Para



las demás, es decir las de baja rotación Incolmotos Yamaha S.A. garantiza el suministro de ellas, las cuales tienen un promedio de (3) meses para su entrega al usuario.

PASOS PARA HACER EFECTIVA LA GARANTÍA DE SU BICICLETA

1. Dar aviso inmediato de la falla notada y solicitar atención en un centro de servicio autorizado YAMAHA para Bicicletas de asistencia eléctrica.
2. Disponer de su Bicicleta para realizar el diagnóstico de la falla manifestada.
3. Suministrar información personal actualizada en donde pueda ser contactado.
4. Informar al centro de servicio sobre las circunstancias en donde la falla se manifiesta; esta información debe ser veraz y comprobable.
5. Una vez el centro de servicio finalice el diagnóstico, este enviará una solicitud de garantía a Incolmotos Yamaha quienes tomarán la decisión de aprobación o negación de la misma.
6. Si la solicitud es aprobada, Incolmotos Yamaha realizará el envío de los repuestos según su disponibilidad* (Ver nota sobre disponibilidad de repuestos).
7. Cuando el centro de servicio reciba los repuestos, procederá a realizar los cambios de estas partes para dejar la Bicicleta en óptimas condiciones de funcionamiento.
8. Una vez su Bicicleta se encuentre lista, el centro de servicio se comunicará con usted para realizar su entrega.
9. Una vez reciba la Bicicleta verifique el funcionamiento adecuado de la misma, para confirmar su recibo a satisfacción.
10. En caso de no quedar conforme con la aplicación de su garantía puede enviarnos una petición, queja o reclamo (PQR).

INFORMACIÓN PARA PRESENTAR PETICIONES, QUEJAS O RECLAMOS DE SU BICICLETA O NUESTRO SERVICIO POSVENTA

Estimado cliente,

Si durante la vigencia de la garantía de su Bicicleta Yamaha usted está inconforme con la calidad o idoneidad de su Bicicleta o por el servicio de posventa prestado por el representante local, podrá presentar una petición, queja o reclamo (PQR) al Departamento de Servicio al Cliente de Incolmotos Yamaha S.A. a las siguientes direcciones: Km 20 Autopista Norte, vía Girardota o e-mail: info@incolmotos-yamaha.com.co o en la línea de atención al cliente 018000939262. Incolmotos Yamaha le dará una respuesta dentro de los 15 días hábiles siguientes al recibo de su solicitud.

Para presentar una PQR no es necesaria la participación de un abogado.

Si cumplido lo anterior usted considera que su petición, queja o reclamo no ha sido resuelta satisfactoriamente podrá acudir a la Superintendencia de Industria y Comercio (Protección al Consumidor en la carrera 13 No 27-00 - piso 5° de Bogotá, o a la jurisdicción ordinaria para que decidan sobre la cuestión). Así mismo, podrá dirigirse al correo contactenos@sic.gov.co.



EXCLUSIONES A LA GARANTÍA

Esta garantía no cubrirá la reparación de daños si estos son debido a las siguientes razones:

- Por utilizarlo por fuera de sus especificaciones, o con fines distintos aquellos para los cuales fue diseñado.
- Por utilizarlo en competencias deportivas, en alquiler o como vehículo de prueba o aprendizaje de conductores.
- Por modificación a cualquiera de sus componentes, partes o piezas, o por cambiar o modificar el funcionamiento original.
- Por reparaciones no idóneas efectuadas en establecimientos distintos a los concesionarios y talleres autorizados por la marca.
- Por utilizar sistemas, componentes, partes, piezas, repuestos o accesorios no originales o no recomendados por la marca.
- Por alteraciones de cualquier naturaleza al vehículo, modificaciones a sus sistemas originales de fábrica o a la funcionalidad de los mismos o por daños a sus componentes, partes o piezas, causados por instalaciones o alteraciones en sus mecanismos, partes, accesorios originales, sistema eléctrico, motor, batería y otros.
- Cuando la avería ocurra por maniobras incorrectas efectuadas y/o accidentes causados por su propietario, conductor y/o terceros, o fuerza mayor o caso fortuito.
- En general por el uso, destinación, y operación inadecuada del vehículo.
- Los daños ocasionados por agentes externos como productos químicos, sal, oxidación, decoloración o deterioro natural, aire o agua salinizada, exposición a condiciones ambientales agresivas, excrementos de pájaros, entre otros.
- Falta de mantenimiento adecuado como se describe en el Manual del propietario, instalación de piezas o accesorios que no son equivalentes en diseño y calidad a las piezas genuinas de Yamaha.
- Uso de lubricantes que no son adecuados para el uso de Bicicletas de asistencia eléctrica Yamaha.
- Daños como resultado de accidentes, colisiones, riesgos de la carretera u operación en superficies, como escaleras, no destinadas al uso de bicicletas convencionales.
- Disminución temporal de la potencia o la distancia que se puede recorrer con una sola carga de la batería, debido a condiciones de uso como temperatura, carga, inclinación, arranque, paradas frecuentes, funciones normales de protección del sistema, así como el rendimiento relacionado con la temperatura del cargador de batería.
- Deterioro normal, incluida la disminución gradual de la capacidad de la batería durante el período de garantía, siempre y cuando la capacidad de la batería siga siendo el 50% o más de la capacidad inicial antes del vencimiento de la garantía y el número total de ciclos de carga de la batería sea 700 o menos.
- Otro deterioro normal incluye la decoloración natural de superficies pintadas o chapadas, ozono cosmético o grietas en los neumáticos por acción ambiental, tal como se describe en el Manual del propietario, debido a las condiciones de funcionamiento, como la temperatura ambiente, la carga, entre otros.
- Cuando los daños ocurran por culpa o negligencia del consumidor.
- Por hecho de un tercero.

MANTENIMIENTOS Y AJUSTES

Su Bicicleta Yamaha fue fabricada y ensamblada bajo rigurosos estándares, los cuales nos permiten ofrecerle no solo un producto, sino también la inigualable experiencia basada en el trabajo responsable de cada funcionario que solo quiere que usted pueda disfrutar su vehículo y poder vivir un sin número de emociones que solo es posible sentirlas, si se está vinculado al universo Yamaha.

Pensando en este continuo disfrute de su Bicicleta, Incolmotos Yamaha ha diseñado unas recomendaciones obligatorias que van encaminadas al cuidado de ese valioso bien *su Bicicleta*, y que lo único que pretenden es la durabilidad y el continuo buen funcionamiento de la misma, cada uno de estos cuidados se especifican en el Manual de propietario y en las que están incluidos unos mantenimientos y ajustes indicados en el numeral 6 *Servicio del Manual de usuario*, que esperamos usted cumpla, para que de esta manera Incolmotos Yamaha tenga el placer de ayudar a cuidar su vehículo.

El mantenimiento de la unidad de potencia, Batería, Display y el Motor debe ser ejecutado únicamente en la red de distribuidores Yamaha autorizados para la venta de bicicletas de asistencia eléctrica Yamaha, el mantenimiento para los otros componentes originales de la bicicleta puede ser realizado en los puntos de venta directos de Incolmotos Yamaha para el mantenimiento de bicicletas.