

Disposición de la política de garantía

La presente política de garantía cubre la reparación o cambio de las piezas o componentes originales del vehículo que presenten defectos de fabricación, calidad o ensamble de fábrica sin costo alguno para el propietario salvo aquellos componentes que sufren desgaste o deterioro por el uso normal del vehículo.

La garantía no cubre defectos ocasionados por el ensamble o instalación de partes, piezas, accesorios o carrocerías que no sean originales de fábrica, ni cuando dichas instalaciones se realicen por fuera de la red de concesionarios o talleres autorizados.

Para los vehículos marca Sitrak distribuidos por MOTORYSA, se podrán reparar o sustituir las piezas o componentes del vehículo que sean reconocidas como defectuosas o mal ensambladas por fábrica, previo diagnóstico del taller de servicio autorizado. El costo y la mano de obra serán cubiertos por la garantía únicamente en el periodo de cobertura.

El propietario del vehículo debe acreditar que ha realizado las rutinas de mantenimiento sugeridas por el fabricante e importador del vehículo en los tiempos determinados. Las revisiones o mantenimientos preventivos no hacen parte de la garantía limitada del fabricante, son un servicio para mantener el bien en las condiciones óptimas de funcionamiento y a través de aquellos se pueden detectar y prevenir futuros inconvenientes, incluso relacionados con la garantía por lo tanto son asumidas por el propietario del bien.

Se excluyen de la garantía los repuestos o accesorios instalados fuera del concesionario y/o talleres autorizados de la marca o de la empresa de acuerdo con el listado del presente documento que se actualizará en la página de internet de Motorysa-Sitrak Colombia.

Responsabilidad Limitada: La responsabilidad de la empresa bajo esta garantía se limitará únicamente a la reparación o al reemplazo de piezas defectuosas, por lo tanto no cubrirá daños incidentales o consecuentes derivados de la privación de usar el vehículo, pérdidas de tiempo incluyendo el tiempo de diagnóstico y reparación, permanencia del vehículo en el taller, tiempos de viaje, costos de alojamiento, honorarios legales, de conductores, gastos de transporte, multas, indemnizaciones o penalidades de incumplimientos contractuales, o demás pérdidas o daños de bienes personales o comerciales, daño emergente o lucro cesante.

1. TERMINO DE COBERTURA MARCA REFERENCIA SITRAK

Marca	Referencia	garantía
Sitruk	Camiones Pesados (Serie 7 – SITRAK > 9L)	3 años sin límite de kilometraje*
	Camiones Medianos (Serie 5 - < 9L, GVW > 14T)	

* Aplican Términos y condiciones.

1.1. Camiones Pesados (Serie 7 – SITRAK > 9L)

Los camiones pesados (serie 7) de SINOTRUK incluyen todo tipo de modelos con un desplazamiento del motor superior a 9L.

Su período de garantía es el siguiente:

PAT	Clasificación	NOMBRE DE LA PIEZA	MESES/KM	MESES/HRS
MOTOR	Componentes mayores del motor	Culatas del motor y bloque del motor (sin incluir accesorios internos de culata y bloque de motor), cigüeñal, bielas, árbol de levas.	36 meses / Ilimitado	36 meses / Ilimitado
	Piezas generales del motor	Sección de distribución de motor (engranaje, eje de engranaje)	24 meses / Ilimitado	24 meses / Ilimitado

		), amortiguador del cigüeñal, volante, corona dentada del volante; Tapa de sección, carcasa de volante, cárter de aceite del motor, múltiple de admisión y escape, carcasa de termostato, carcasa del módulo de aceite, carcasa del módulo de combustible; Balancines, levantador de válvula, resorte de válvulas, asiento de resorte, clip de bloqueo de válvula, válvulas de admisión y escape, asiento de válvula, guía de válvula; Camisa de cilindro, pistón, anillos, pasador del pistón, clips, boquilla de aceite; Bomba de aceite, bomba de agua, desfogue de aceite, enfriador de aceite; Casquetes de la culata, cojinete del cigüeñal, cojinete de biela, cojinete axial de empuje, sello de aceite del cigüeñal, pernos de culata, pernos de biela, pernos del cigüeñal, pernos de volante;		
--	--	--	--	--

		Bomba de inyección de combustible, riel común del motor, válvula limitadora de presión de riel común, inyector de combustible; Turbocharger, válvula WGP, compresor de aire, bomba hidráulica de dirección; ECU, fan clutch, ventilador, intercooler, radiador, silenciador (No incluye elemento de filtro DPF), cuerpo de filtro de aire; Sistema EGR, sistema de control de inyección de gas natural, varios tubos y juntas y tapas de metal, toma fuerza del motor; arneses de cableado de motor		
	Accesorios de desgaste motor	Pedal de acelerador electrónico, acelerador electrónico, bobina de encendido; Varias boquillas y sensores del sistema de posprocesamiento, portador del sistema de postratamiento; Válvula de freno de escape, manguera flexible de escape;	12 meses / 120,000 km	12 meses / 2,000 h

		Polea, tensor correa, retenes, mangueras, sellos de goma exterior del bloque y culatas del motor, líneas de conexión de tubería), y partes de la línea de motor no mencionadas en la otra parte de la lista.		
EMBRAGUE	Piezas generales de embrague	Servo de embrague, convertidor de torque y acoplamiento hidrodinámico.	24 meses / Ilimitado	24 meses / Ilimitado
	Accesorios de desgaste de embrague	Sistema de control de embrague, collarín de desembrague, Plato de presión de embrague,	12 meses / 60,000 km	12 meses / 1,000 h
TRANSMISION	Componentes mayores de la transmisión	Carcasa de transmisión	36 meses / Ilimitado	36 meses / Ilimitado
	Piezas generales de la transmisión	Varios cojinetes, ejes, engranajes dentro de la caja de cambios, módulos electrónicos y neumáticos de la caja de cambios (Desgaste del sincronizador no están incluidos.)	24 meses / Ilimitado	24 meses / Ilimitado
EJE DE TRANSMISION	Piezas generales del eje de transmisión	Ejes de transmisión entre la caja de cambios y el diferencial, eje de transmisión entre primero y segundo eje trasero, Cojinete	24 meses / Ilimitado	24 meses / Ilimitado

		central, soporte cojinete central		
EJE DE TREN MOTRIZ	Componentes mayores del eje motriz	Carcasa del eje motriz	36 meses / Ilimitado	36 meses / Ilimitado
	Piezas generales del eje motriz	Varios cojinetes, ejes y engranajes dentro del diferencial, semieje, cubo de la rueda, reductor de ruedas	24 meses / Ilimitado	24 meses / Ilimitado
EJE DE DIRECCION	Componentes mayores del eje dirección	Viga del eje de dirección	36 meses / Ilimitado	36 meses / Ilimitado
	Piezas generales del eje de la dirección	Nudillo de dirección, cubó de la rueda	24 meses / Ilimitado	24 meses / Ilimitado
DIRECCION EMBRAGUE FRENO Y LLANTAS	Piezas desgaste	Aplica a los pivotes de dirección, rótulas de la barra, disco de embrague (excluyendo daños por ablación del embrague), soportes, levas de freno, ratchet, zapata de freno (en caso de rotura) y pastilla de freno (en caso de rotura); Llantas con garantía Remanente.	12 meses / 60,000 km	12 meses / 1,000 h
VEHÍCULO BÁSICO	Piezas básicas	El cuerpo del bastidor de la cabina y bastidor de chasis están deformado, la pintura de cabina	36 meses / Ilimitado	36 meses / Ilimitado

	VEHÍCULO BÁSICO	Aplica vehículo básico excepto para los componentes / partes excluidas en alguna otra sección de este acuerdo de garantía y excepto para aquellos componentes que tengan diferente límite en tiempo o kilometraje como se muestra en esta tabla de garantía. (Se excluyen: Juntas, anillos-o externas, filtros, y todos los componentes de consumo y/o desgaste.	36 meses / Ilimitado	36 meses / Ilimitado
	Piezas de mantenimiento preventivo	Vibraciones, sonidos inusuales, traqueteos, fugas en mangueras y sus conectores, tornillos y conexiones eléctricas y mangueras que se aflojan. (Estas condiciones, después de 3 meses de uso, son consecuencia del uso normal y requiere inspección y mantenimiento de reapriete por lo tanto no son de la garantía.)	3meses / Ilimitado	3 meses / Ilimitado
ELÉCTRICO	A/C	Sistema de aire acondicionado del vehículo (Incluye compresor de aire acondicionado) y	12 meses / 120,000 km	12 meses / 2,000 h

		sistema de aire acondicionado de estacionamiento independiente eléctrico.		
	Componentes mayores eléctricos	Baterías, Alternador y Arranque.	12 meses / 120,000 km	12 meses / 2,000 h
	Principales componentes eléctricos	Partes eléctricas, Todo tipo de interruptores de control, radio, todo tipo de luces (excluyendo daños a las bombillas), todo tipo de relés, otros arneses de cableado (excepto arneses de cableado de motor para los cuales aplica la cobertura de motor).	12 meses / 120,000 km	12 meses / 2,000 h

1.2. Camiones Medianos (Serie 5 - < 9L, GVW > 14T)

Los vehículos de camiones medianos (serie 5) de SINOTRUK incluyen varios tipos de vehículos con un desplazamiento del motor superior a 4L camión inferior a 9L, y PBV superior a 14 toneladas. Su período de garantía es el siguiente:

PAT	Clasificación	NOMBRE DE LA PIEZA	MESES/KM	MESES/HRS
MOTOR	Componentes mayores del motor	Culatas del motor y bloque del motor (sin incluir accesorios internos de culata y bloque de motor), cigüeñal, bielas, árbol de levas.	36 meses / Ilimitado	36 meses / Ilimitado
		Sección de distribución de motor	24 meses / Ilimitado	24 meses / Ilimitado

	Piezas generales del motor	(engranaje, eje de engranaje) , amortiguador del cigüeñal, volante, corona dentada del volante; Tapa de sección, carcasa de volante, cárter de aceite del motor, múltiple de admisión y escape, carcasa de termostato, carcasa del módulo de aceite, carcasa del módulo de combustible; Balancines, levantador de válvula, resorte de válvulas, asiento de resorte, clip de bloqueo de válvula, válvulas de admisión y escape, asiento de válvula, guía de válvula; Camisa de cilindro, pistón, anillos, pasador del pistón, clips, boquilla de aceite; Bomba de aceite, bomba de agua, desfogue de aceite, enfriador de aceite; Casquetes de la culata, cojinete del cigüeñal, cojinete de biela, cojinete axial de empuje, sello de aceite del cigüeñal, pernos de culata, pernos de biela,		
--	----------------------------------	---	--	--

	pernos del cigüeñal, pernos de volante; Bomba de inyección de combustible, riel común del motor, válvula limitadora de presión de riel común, inyector de combustible; Turbocharger, válvula WGP, compresor de aire, bomba hidráulica de dirección; ECU, fan clutch, ventilador, intercooler, radiador, silenciador (No incluye elemento de filtro DPF), cuerpo de filtro de aire; Sistema EGR, sistema de control de inyección de gas natural, varios tubos y juntas y tapas de metal, toma fuerza del motor; arneses de cableado de motor		
Accesorios de desgaste motor	Pedal de acelerador electrónico, acelerador electrónico, bobina de encendido; Varias boquillas y sensores del sistema de post-procesamiento, portador del sistema de postratamiento;	12 meses / 120,000 km	12 meses / 2,000 h

		Válvula de freno de escape, manguera flexible de escape; Polea, tensor correa, retenes, mangueras, sellos de goma exterior del bloque y culatas del motor, líneas de conexión de tubería), y partes de la línea de motor no mencionadas en la otra parte de la lista.		
EMBRAGUE	Piezas generales de embrague	Servo de embrague, convertidor de torque y acoplamiento hidrodinámico.	24 meses / Ilimitado	24 meses / Ilimitado
	Accesorios de desgaste de embrague	Sistema de control de embrague, collarín de desembrague, Plato de presión de embrague,	12 meses / 60,000 km	12 meses / 1,000 h
TRANSMISION	Componentes mayores de la transmisión	Carcasa de transmisión	36 meses / Ilimitado	36 meses / Ilimitado
	Piezas generales de la transmisión	Varios cojinetes, ejes y engranajes dentro de la caja de cambios, módulos electrónicos y neumáticos de la caja de cambios (Desgaste del sincronizador no están incluidos.)	24 meses / Ilimitado	24 meses / Ilimitado
EJE DE TRANSMISION	Piezas generales del eje de transmisión	Ejes de transmisión entre la caja de cambios y el diferencial, eje de transmisión entre primero y segundo eje trasero, Cojinete	24 meses / Ilimitado	24 meses / Ilimitado

		central, soporte cojinete central		
EJE DE TREN MOTRIZ	Componentes mayores del eje motriz	Carcasa del eje motriz	36 meses / Ilimitado	36 meses / Ilimitado
	Piezas generales del eje motriz	Varios cojinetes, ejes y engranajes dentro del diferencial, semieje, cubo de la rueda, reductor de ruedas	24 meses / Ilimitado	24 meses / Ilimitado
EJE DE DIRECCION	Componentes mayores del eje dirección	Viga del eje de dirección	36 meses / Ilimitado	36 meses / Ilimitado
	Piezas generales del eje de la dirección	Nudillo de dirección, cubo de la rueda	24 meses / Ilimitado	24 meses / Ilimitado
DIRECCION EMBRAGUE FRENO Y LLANTAS	Piezas desgaste	Aplica a los pivotes de dirección, rótulas de la barra, disco de embrague (excluyendo daños por ablación del embrague), soportes, levas de freno, ratchet, zapata de freno (en caso de rotura) y pastilla de freno (en caso de rotura); Llantas con garantía Remanente.	12 meses / 60,000 km	12 meses / 1,000 h
VEHÍCULO	Piezas básicas	El cuerpo del bastidor de la cabina y bastidor de chasis están deformado, la pintura de cabina	36 meses / Ilimitado	36 meses / Ilimitado
	VEHÍCULO BÁSICO	Aplica vehículo básico excepto para los	36 meses / Ilimitado	36 meses / Ilimitado

		componentes / partes excluidas en alguna otra sección de este acuerdo de garantía y excepto para aquellos componentes que tengan diferente límite en tiempo o kilometraje como se muestra en esta tabla de garantía. (Se excluyen: Juntas, anillos-o externas, filtros, y todos los componentes de consumo y/o desgaste.		
	Piezas de mantenimiento preventivo	Vibraciones, sonidos inusuales, traqueteos, fugas en mangueras y sus conectores, tornillos y conexiones eléctricas y mangueras que se aflojan. (Estas condiciones, después de 3 meses de uso, son consecuencia del uso normal y requiere inspección y mantenimiento de reapriete por lo tanto no son de la garantía.)	3meses / Ilimitado	3 meses / Ilimitado
ELÉCTRICO	A/C	Sistema de aire acondicionado del vehículo (Incluye compresor de aire acondicionado) y sistema de aire acondicionado de	12 meses / 120,000 km	12 meses / 2,000 h

		estacionamiento independiente eléctrico.		
	Componentes mayores eléctricos	Baterías, Alternador y Arranque.	12 meses / 120,000 km	12 meses / 2,000 h
	Principales componentes eléctricos	Partes eléctricas, Todo tipo de interruptores de control, radio, todo tipo de luces (excluyendo daños a las bombillas), todo tipo de relés, otros arneses de cableado (excepto arneses de cableado de motor para los cuales aplica la cobertura de motor).	12 meses / 120,000 km	12 meses / 2,000 h

2. Exclusiones de la Garantía.

SINOTRUK no proporcionará servicio de garantía en los siguientes casos:

1. **Falta de Información:** El usuario no puede proporcionar el manual de garantía o los registros de mantenimiento completos.
2. **Uso Indevido y Modificaciones:** Fallas causadas por uso de accesorios, aceites o fluidos no aprobados por SINOTRUK, o daños causados por modificaciones no autorizadas.
3. **Sobrecarga:** Fallas causadas por sobrecarga severa (exceder la carga máxima permitida) o fallas resultantes de operación continua después de que aparece una alarma o falla.
4. **Mantenimiento Incorrecto:** El vehículo no realizó el primer mantenimiento (revisiones periódicas) en una estación autorizada (TSA) de SINOTRUK, o si el mantenimiento no se realizó a tiempo.
5. **Intervención No Autorizada:** Vehículos reparados, reemplazados o desmantelados por individuos o talleres no autorizados por SINOTRUK.

6. **Alteración de Odómetro:** Si el odómetro está dañado, desconectado o alterado y no se puede determinar el kilometraje real.
7. **Factores Externos:** Daños por fuerza mayor (guerra, terremotos, inundaciones, fuego) o accidentes.

3. Componentes No Cubiertos:

- **Piezas de desgaste normal:** Piezas de desgaste o mantenimiento, cuando sean reemplazadas como mantenimiento normal necesario para que el vehículo funcione correctamente a menos que exista un obvio defecto de material o manufactura como las siguientes: zapatas de freno (no cubiertas por garantía debido a quemaduras, desgaste u otras razones de uso), discos de fricción del embrague (no cubiertos por garantía debido a quemaduras, desgaste u otras razones de uso). Se entiende como piezas de mantenimiento y/o de desgaste sin limitarse a fusibles, cables de alta, bujías, correas, filtros de aire, filtros de aceite, filtros de combustible, bandas, pastillas de freno, discos de embrague, cauchos de cuchillas limpia brisas, diversos elementos filtrantes.
- **Aceites y líquidos:** Materiales de aceite, grasa lubricante, líquido refrigerante, líquido de batería.
- **Piezas averiadas por la instalación de la carrocería:** No están cubiertos los daños ocasionados en piezas o sistemas cuya causa sea la instalación de la carrocería, conversiones de carrocería o instalación de partes, piezas, accesorios y equipos, no realizados, vendido u homologados por el fabricante o Motores y Máquinas S. A. BIC. El daño o corrosión debido a accidentes de tránsito, maltratos, alteraciones o modificaciones por parte del cliente. Daños producto de una instalación inadecuada.

El daño o corrosión debido a accidentes de tránsito, maltratos, alteraciones o modificaciones por parte del cliente. Daños producto de una instalación inadecuada.

- **Chasis con adecuación de externos:** El chasis adecuado por talleres externos no cuenta con la garantía limitada ofrecida por el fabricante. Si la instalación de carrocerías, blindajes, equipos de volteo, furgones, tanques, accesorios electrónicos, alarmas o componentes, afectan el buen funcionamiento del vehículo o, ocasionan daños en el mismo o, que representen una modificación a la configuración original de éste, no está cubierto por la garantía. Si el chasis fue alterado, modificado, o reparado por personas distintas o, personal no calificado o, por fuera de los talleres autorizados de la marca y dicha alteración tiene relación con la falla reportada o si tienen relación directa o indirecta con los montajes referidos tampoco cubre la presente garantía limitada de fábrica
- **Tapicería y daños internos estéticos:** Los daños en tapices, piezas internas, desgastes, decoloración, afectación en tonalidad, deformaciones, manchas

ocasionadas por el sol debido a la exposición por el desgaste o el uso normal del vehículo o los daños ocasionados por el uso de agentes externos como limpiadores o químicos no están cubiertos por la garantía.

4. Acuerdo de responsabilidad de garantía

Para los vehículos que cumplen con las condiciones de garantía SITRAK, MOTORYSA Mayorista se limita exclusivamente a realizar el mantenimiento gratuito o al reemplazo de las piezas defectuosas para los clientes. No se asumirá ninguna otra reclamación relacionada con gastos adicionales.

- a) Periodo de la garantía al concesionario, El período de garantía para los vehículos Sitrak inicia en la fecha de entrega del vehículo al primer usuario. Si el vehículo no es vendido y entregado al cliente final dentro de los 195 días posteriores a la fecha de facturación del vehículo al concesionario, el día 196 se establecerá como la fecha de inicio de la garantía para Sitrak.
- b) MOTORYSA no brindara servicio de garantía por ningún daño causado por el uso de conjuntos, piezas y aceites no autorizados, o por la falta de mantenimiento del filtro de aire, filtro de combustible y filtro de aceite como se requiere, lo que resulta en daños al conjunto o piezas del motor.
- c) No se proporcionará servicio de garantía por pérdidas causadas por la sobrecarga severa, (exceder la carga máxima permitida especificada en la placa de identificación) o fallas causadas por el hecho de que el vehículo siga trabajando en falla constante o frecuente.
- d) Si no se realiza el mantenimiento periódico en los en los concesionarios autorizados, y se produce una falla debido a esto, no se proporcionará el servicio de garantía de calidad para esta falla.
- e) No se proporcionará garantía para vehículos que hayan sido desmantelados, reemplazados o reparados por concesionarios no autorizados por Sitrak durante el periodo de garantía.
- f) Cuando no se pueda determinar el kilometraje del vehículo debido a daños de calidad el kilometraje no determinado se calcula acumulativamente de esta manera: a partir del kilometraje registrado en la última garantía, los vehículos de carretera se calculan a 400 kilómetros por día y otros vehículos se calculan a 8 horas por día.
- g) Para los modelos 4X4 y 8X4. Cuando el desgaste de la placa guía de la suspensión exceda los 3mm. Se debe reemplazar inmediatamente de lo contrario, no se proporcionará servicio de garantía de calidad para fallas relacionadas, tales como el desgaste de los neumáticos y la rotura de la barra de empuje.

- h) Al hacer trabajos de soldadura en el vehículo, debe cortar la fuente de alimentación principal del acumulador y desconectar todos los conectores eléctricos a los componentes electrónicos (control principal, unidad de instrumento, motor y ECU del ABS, y todos los controladores electrónicos del vehículo. De lo contrario no se proporcionará servicio de garantía de calidad si están dañados o funciona mal.
- i) Si el usuario se niega a cooperar o impide que los concesionarios autorizados por MOTORYSA realicen las inspecciones, reparaciones o análisis necesarios del vehículo, sin una razón justificable, el usuario asumirá todas las consecuencias y pérdidas derivadas de dicha conducta. En estos casos, MOTORYSA no cubrirá los gastos generados y los productos relacionados con estas situaciones perderán el derecho al servicio de garantía.

5. EXCLUSIONES DE LA GARANTIA LIMITADA

La garantía no aplica cuando el odómetro ha sido alterado y cuando los datos del vehículo como modelo, número de motor, VIN y chasis o cualquier otro sistema de identificación del vehículo, presente inconsistencias o haya sido alterado o adulterado, incluyendo desgaste de números de identificación, tachaduras o raspones que permita su adecuada identificación. No se ofrecerá ninguna garantía por daños resultantes del uso inadecuado del vehículo, es decir, si no se siguen los procedimientos indicados en el “Manual de uso y mantenimiento de producto” o si se utiliza el vehículo de manera que exceda las limitaciones y normativas establecidas en la documentación técnica de Sitrak que se entregará al usuario como la carga máxima, sobrecarga del motor, competencias deportivas o de exhibición, manejo inadecuado del conductor, incluyendo daños ocasionados por sobrecarga, exceso de velocidad, presión inadecuada en los neumáticos y exceder el límite de vadeo.

No se cubrirán los daños ocasionados por la falta de mantenimiento sugerido por el fabricante según las directrices de MOTORYSA, ni por el uso de aceites lubricantes, grasas, líquidos de frenos, refrigerantes, piezas o accesorios que no sean aprobados (o recomendados) por fábrica.

La modificación del tamaño y tipo de neumáticos, el cambio de motor por otro de diferente al fabricante, la soldadura de componentes en el chasis, así como cualquier reequipamiento (como añadir hojas en los muelles, reemplazar muelles, modificar el equipo eléctrico, etc.), incluyendo alteraciones en la carrocería, chasis o partes del

vehículo y los daños o fallos resultantes de estas modificaciones, intervenciones o instalaciones, no estarán cubiertos por la garantía.

Además, si el odómetro no está operativo o si se manipulan sus lecturas para alterar el kilometraje. No se cubren las piezas o sistemas que hayan sufrido deterioro o daño cuando estas no hayan sido suministradas por SITRAK. La garantía no incluye los daños ocasionados, ni las piezas que resulten averiadas de conducir el vehículo a pesar de presentar inconvenientes previos no resueltos o que, a pesar de la recomendación del taller de llevar a cabo su reparación o cambio, no fueron considerados o autorizados por el propietario, ni las piezas o sistemas que resulten averiados en accidentes de tránsito o cualquier otro evento y los daños que de ellos se deriven. Solo por indicación del propietario y con el aval de MOTORYSA se podrán utilizar piezas homologadas y suministradas por MOTORYSA, en este caso, la garantía únicamente será por la mano de obra y el fabricante no asume ningún riesgo o daño que surja del uso de dichas piezas homologadas.

No se acepta la entrega de partes, piezas o accesorios por parte del usuario para realizar la reparación. La garantía no incluye cualquier daño o corrosión debido a accidentes de tránsito o siniestros. Es obligación del propietario del vehículo dar aviso inmediato de la ocurrencia de estos sucesos a MOTORYSA.

La garantía no cubre el vehículo o las piezas cuando se haya superado el periodo de garantía o el kilometraje permitido, en este caso, el cliente debe asumir cualquier inconveniente adicional, mantenimiento correctivo para el óptimo funcionamiento del vehículo.

La garantía no cubre los daños causados derivados por fuerza mayor o caso fortuito, desastres naturales, incendios, accidentes, robos, ni los daños ocasionados por humo, uso o aplicación de productos químicos, ingreso de agua dulce, de agua de mar, brisa marina, sales u otras causas similares o condiciones ambientales que causen daño al vehículo. No se garantiza la protección contra daños o corrosión por la falta de mantenimiento adecuado en condiciones climáticas adversas (por ejemplo, temperaturas inferiores a -20°C o superiores a 45°C).

Los daños derivados del paso del tiempo o uso del vehículo (como la degradación natural de superficies pintadas, formaciones rocosas, despicaduras, corrosión o grietas) así como los daños ocasionados por el desuso (no uso) del vehículo no están cubiertos por la garantía. No se garantiza el reemplazo de piezas debido al desgaste normal. La garantía no cubrirá los daños por humedad o entrada de agua en el motor

(choque hidráulico). Los problemas de comodidad, ergonomía y confort que no afectan el uso y rendimiento del vehículo (como asientos incómodos o sonidos en el vehículo que no afecten la calidad o idoneidad del producto, no estarán garantizados.

La presente garantía no cubre los daños ocasionados por el uso de combustible, Urea, lubricantes y refrigerantes que no cumplan con las especificaciones recomendadas por el fabricante.

6. PROCEDIMIENTO PARA HACER EFECTIVA LA GARANTÍA

El propietario podrá solicitar que se haga efectiva la garantía en cualquiera de los talleres o concesionarios autorizados por MOTORYSA en el territorio colombiano.

El usuario es responsable del uso y mantenimiento del vehículo de acuerdo con el “Manual de uso y mantenimiento de SYTRAK”. Las revisiones o mantenimientos preventivos no hacen parte de la garantía limitada del fabricante, son un servicio para mantener el bien en las condiciones óptimas de funcionamiento y mediante ellas se pueden detectar y prevenir futuros inconvenientes, incluso relacionados con la garantía limitada mencionada en el presente documento.

Estos mantenimientos son a cargo del propietario del vehículo. El usuario es responsable de proporcionar los soporte de ejecución de las rutinas de mantenimiento preventivo realizado al vehículo prioritariamente en los talleres autorizados de Motorysa.

Rutinas sugeridas por el fabricante y descritas en el “Manual de uso y mantenimiento de producto SITRAK”. Los daños ocasionados por omitir los requerimientos del programa de mantenimiento y el incumplimiento en usar o mantener los niveles apropiados de los fluidos, combustibles, aceite y lubricantes recomendados en el “Manual de uso y mantenimiento de producto SITRAK” no están incluidos en la garantía.

7. MANTENIMIENTOS REQUERIDOS POR SITRAK

Los costos de mantenimientos serán a cargo del cliente de acuerdo con las instrucciones del “Manual de uso y mantenimiento de producto SITRAK”. El primer mantenimiento se realizará a los 5000km de recorrido y luego cada 20.000 kms.

PROTECCIÓN CONTRACTUAL: El cliente tiene derecho a presentar una petición, queja o reclamación (PQR). El término de solución y respuesta será de 15 días hábiles siguientes a la recepción de esta; atendiendo las particularidades y variables de cada caso como lo es el término para la importación de repuestos, el cliente será informado sobre la ampliación del término para dar respuesta en caso de requerirse un plazo mayor al aquí mencionado. Se le informa que la presentación de su PQR no tiene que ser personal ni requiere de intervención de abogado. Cuando se solicite la devolución del dinero o cambio del vehículo su respuesta contará con el concepto previo del fabricante, si usted considera que su PQR no ha sido resuelta satisfactoriamente puede acudir a la autoridad competente.

Esta garantía solo tiene alcance para los vehículos comercializados por MOTORYSA a través de su red y excluye acuerdos y contratos gubernamentales realizados directamente por Sinotruk.