

MINCA

| POLÍTICAS DE GARANTÍA
MINCA ELECTRIC

Consejo: Lea atentamente este manual antes de utilizar el equipo y consérvelo adecuadamente. No conduzca hasta conocer el funcionamiento de este producto. Revise las regulaciones vigentes del territorio donde se vaya a usar el equipo. Estas regulaciones pueden cambiar, y es responsabilidad del usuario estar al tanto de ellas



CONTENIDO

GENERALIDADES.....	4
CICLO DE VIDA ÚTIL.....	4
GARANTÍA LEGAL PARA PRODUCTOS MINCA.....	4
SONIDOS Y VIBRACIONES EN LOS VEHÍCULOS.....	8
REVISIONES DIARIAS QUE DEBE REALIZAR EL USUARIO.....	8
GARANTÍA LEGAL PARA SERVICIOS TÉCNICOS	9
GARANTÍA SUPLEMENTARIA.....	9
PROCEDIMIENTO PARA LA APLICACIÓN DE LAS GARANTÍAS.....	10
RESPONSABILIDADES.....	12
DERECHO DE RETRACTO.....	13

GENERALIDADES

Esta política de garantías establece los criterios para la aplicación de las garantías legales y suplementarias de los productos fabricados y/o comercializados por la sociedad INVERSIONES LOGUZ SAS., identificada con NIT 901127287-1, domiciliada en la CALLE 94A # 57-23 Bogotá, Colombia. (en adelante "MINCA").

El reconocimiento de las garantías estará sujeto a las limitaciones, términos y condiciones descritas en la presente Política y en la normatividad Colombiana que regula la materia. MINCA es responsable de velar por el cumplimiento de la política de garantías y debe garantizar que el procedimiento se ejecuta de la forma establecida en ésta.

Alcance: La información consignada en la presente política aplica exclusivamente a productos MINCA (Vehículos y Accesorios).

Modificaciones: La Política de garantías podrá ser modificada por MINCA con la aprobación de la Gerencia General.

Contacto: servicioalcliente@mincaelectric.com

CICLO DE VIDA ÚTIL

Cada producto MINCA tiene un ciclo de vida útil. La duración de ese ciclo de utilidad del producto varía dependiendo del mantenimiento y el tipo y cantidad de uso que le da al mismo. Los usos del equipo en carreras, concursos de salto, conducción agresiva, conducción sobre terrenos severos, conducción en condiciones extremas, montar con cargas pesadas, actividades comerciales y otro tipo de uso no estándar pueden acortar dramáticamente la vida útil del equipo MINCA. Una sola o cualquier combinación de estas condiciones puede resultar en un fallo inapreciable del producto MINCA que no será cubierto por esta garantía.

GARANTÍA LEGAL PARA PRODUCTOS MINCA

Garantiza que cada producto nuevo marca MINCA, está libre de defectos de material y mano de obra, y que su conservación dependerá igualmente del buen uso y servicio que el comprador le dé al bien adquirido. La Garantía Legal de MINCA comprende el reconocimiento de defectos de material o fabricación bajo el uso y servicio normales del bien durante el plazo establecido para cada uno de ellos en la presente política de garantías, y el cual se cuenta a partir de la fecha de compra original que registra en la factura de venta expedida. Los productos MINCA usados y disponibles para la venta en las Tiendas o Distribuidores Autorizados MINCA, ingresados por retoma al

comprador, test, o aquellos que hayan sido recibidos por algún beneficio otorgado por MINCA y sobre los cuales haya expirado el término de la garantía legal y extendida, serán vendidos sin garantía, circunstancia que será informada al consumidor para que sea aceptada por escrito y de manera expresa por éste. Los productos nuevos o usados, así como los productos que se exhiben y promocionan en las tiendas de MINCA o de distribuidores autorizados que presenten imperfectos o deterioros y que sean informados previamente y aceptados por el consumidor, no tendrán garantía legal respecto a los mismos.

Causales: La garantía legal cubre solamente daños, defectos de fabricación o de mano de obra. Los daños causados por accidentes, causas externas, mal estado de la vía, calor o exposición solar no son causales para la aplicación de la garantía.

Cobertura: Por regla general y de conformidad con lo establecido en el estatuto del consumidor. MINCA durante el proceso de aplicación de la garantía reparará totalmente los defectos del bien, asumiendo el pago del transporte si es el caso, así como los repuestos y mano de obra respectivos. En caso de que el bien

no admita reparación se procederá con la reposición del bien o la devolución del dinero, previa entrega del bien defectuoso por parte del comprador en uno de nuestros Centros de Servicio Autorizados. MINCA no será responsable por los accidentes que sufra el bien y el cliente a causa de las condiciones en las que se encuentren las vialidades por las cuales circula el equipo o el entorno en el cual este se movilice, ni por negligencia del usuario al momento de utilizar su producto MINCA o al dejarlo estacionado, siendo responsabilidad de este último utilizar el equipo en condiciones y entorno óptimos para su desempeño.

Condiciones de validez: Para ejercer la garantía, deben cumplirse los siguientes requisitos:

- Que el producto haya sido adquirido en un canal autorizado de MINCA., o en su defecto, se verificará que, de conformidad con el número de código del producto, corresponda efectivamente a un dispositivo fabricado por MINCA.
- Que se presente el comprobante de compra o factura, si se tienen, o en su defecto se suministre el número de identificación del comprador, con la finalidad de identificar en la empresa el origen y fecha de la venta.

- Que el producto no haya sido intervenido por terceros no autorizados, entendiéndose por tales, cualquier persona que no sea un taller oficial de MINCA.
- Que el uso haya sido el adecuado y conforme a las indicaciones del manual del usuario.
- Que no se evidencie maltrato, exposición a líquidos o golpes visibles.

Término: La garantía legal de los productos MINCA varía según el tipo de producto: para scooters (350W, 350w lite, 500W, 800W, 1600W, 2400W), es de seis (6) meses o hasta 2.000 kilómetros, lo que suceda primero desde la fecha de compra. Para Ciclo Motores o Mopeds (Modelos City y Trip), la garantía es de seis (6) meses o hasta 6.000 kilómetros, lo que suceda primero desde la fecha de compra. Esta garantía está sujeta al estado del producto y al cuidado y uso adecuado que se evidencia al momento de darse la reclamación.

Para los accesorios y repuestos MINCA, así como los repuestos instalados como parte de la garantía, el término de garantía es de tres (3) meses.

Para hacer efectiva la garantía, es necesario presentar el producto. Esto puede realizarse en cualquiera de

nuestros Centros de Servicio Autorizados, donde también es posible adquirir partes, componentes y/o accesorios para el producto.

En caso de haber adquirido el producto de manera digital, será necesario enviarlo a uno de los Centros de Servicio Autorizado para su diagnóstico. Si la garantía es aprobada, se reembolsará el costo del envío inicial y se despachará el producto nuevamente a la dirección desde la cual fue enviado.

Obligaciones del consumidor: El consumidor, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 8 de la Ley 1480, debe:

- Leer y aplicar las instrucciones contenidas en el manual del producto.
- Utilizar el vehículo o accesorio bajo condiciones óptimas y dentro del entorno previsto por el fabricante.
- Abstenerse de continuar utilizando el producto si presenta fallas evidentes que podrían agravarse.

Exclusiones: , la garantía legal no aplica en los siguientes casos:

- Que el producto no haya sido intervenido por terceros no autorizados, entendiéndose por tales, cualquier persona que no sea un taller oficial de MINCA
- Si el consumidor no sigue las instrucciones determinadas en el manual de usuario entregado al momento de la compra.
- Cuando la garantía es reclamada por fuera del término señalado para su protección, o cuando el producto ha superado el kilometraje de uso indicado junto con el plazo de protección de la garantía.

Adicionalmente, la garantía no será aplicable en ninguna de las siguientes circunstancias:

- Defectos causados por desgaste y uso normal del bien, incluidos los daños por corrosión.
- Daños causados por agua, charcos, inundaciones, lluvia, granizo o humedad.
- Daños por fatiga o desgaste derivados del uso normal, mal manejo, falta de carga o mantenimiento, o por mala instalación sin seguir las instrucciones de MINCA.

• Instalación y ensamble por parte de un distribuidor no autorizado por MINCA.

• Uso de componentes, partes o accesorios no originales o no compatibles.

• Daños causados por accidente, colisión, mal estado de la vía, calor, radiación solar, abuso, almacenamiento inadecuado o negligencia.

• Uso e instalación de productos o componentes no originales.

• Decoloración por exposición prolongada a la luz solar, lo cual no constituye un defecto de fabricación.

• Daños causados por uso de productos químicos o de limpieza nocivos.

• Daños derivados de continuar utilizando el vehículo después de identificado un defecto.

• Daños ocasionados por no mantener un nivel adecuado de carga de las baterías durante el uso o almacenamiento, según el manual de usuario.

SONIDOS Y VIBRACIONES EN LOS EQUIPOS MINCA

El funcionamiento normal de un equipo MINCA puede generar distintos sonidos y vibraciones dependiendo de las condiciones de conducción, como carga, velocidad y clima. Cada modelo de MINCA tiene sonidos y vibraciones característicos, los cuales no indican ningún problema. Estas diferencias pueden incluso presentarse entre productos del mismo modelo debido a las tolerancias y ajustes de fabricación, así como a los movimientos y fricciones propios de sus componentes, por el contrario, en ocasiones se generan ruidos y vibraciones debido a problemas en los componentes, los cuales se presentan junto con un desempeño deficiente de las partes en mal estado. Por lo tanto, los sonidos y vibraciones característicos de los diferentes modelos, que a juicio de MINCA se consideren normales, no serán intervenidos, ya que no son consecuencia del mal funcionamiento del producto. En caso de tener dudas sobre si su producto presenta un sonido y/o vibraciones anormales, debe dirigirse a cualquiera de nuestros centros de servicio autorizados.

Nota: En el caso en que el usuario deba reemplazar las partes que por uso sufren un desgaste natural, este debe asumir el costo de dichas partes y los costos de mano de obra, necesarios para efectuar la reparación o cambio de dichas piezas.

Aviso importante: la garantía legal no se aplica y es nula en cuanto a efectos o lesiones físicas resultantes del abuso, negligencia, reparación incorrecta, mal ajuste, alteraciones, modificaciones o uso contrario al indicado por el fabricante y/o distribuidor (manual del usuario) que se entrega con el producto o que se encuentra en la página web de minca. Minca no será responsable de los daños incidentales o consecuentes que surjan del incumplimiento de una garantía explícita o implícita sobre alguno de nuestros productos. Asimismo, el cliente no se reserva acción o derecho legal alguno al hacer uso indebido del producto minca, de acuerdo al manual de usuario proporcionado.

REVISIONES DIARIAS QUE DEBE REALIZAR EL USUARIO:

Frenos: Comprobar su buen funcionamiento y verificar el estado de los elementos.

Nivel de carga: Comprobar que las baterías estén totalmente cargadas.

Luces y bocina: Comprobar su correcto funcionamiento.

Neumáticos: Comprobar la presión.

Acelerador: Comprobar su correcto funcionamiento.

Espejos: Comprobar la correcta visibilidad.

Tornillería general: Comprobar su correcto ajuste.

GARANTÍA LEGAL PARA SERVICIOS TÉCNICOS.

La garantía legal para el servicio técnico y de mantenimiento realizado en alguno de nuestros centros de servicio autorizado, tendrá una vigencia de quince (15) días calendario contados a partir del momento en el que el producto sea entregado al cliente.

GARANTÍA SUPLEMENTARIA.

MINCA ofrece una garantía suplementaria de seis (6) meses adicionales para los vehículos MINCA. Esta garantía suplementaria se activa si se realiza un mantenimiento preventivo realizado en uno de los centros de servicio técnico MINCA o en uno de sus centros de servicio autorizados en un plazo máximo de ocho (8) días calendario después de vencida la garantía legal inicial de seis (6) meses. Para scooters (350W, 350w lite, 500W, 800W, 1600W, 2400W), la garantía suplementaria no será aplicable si el vehículo cuenta con más de 2.000 kilómetros de uso. Para Ciclomotores o Mopeds (Modelos City y Trip), la garantía suplementaria también es de seis (6) meses adicionales, activándose de la misma manera con un mantenimiento preventivo realizado en uno de los centros de servicio técnico MINCA o en uno de sus talleres autorizados en un plazo máximo de ocho (8) días después de vencida la garantía legal inicial de seis (6) meses. La garantía suplementaria

no aplicará si el vehículo tiene más de 6.000 kilómetros de uso. Es indispensable realizar los mantenimientos preventivos según lo indique el manual de usuario. Además, la garantía suplementaria quedará anulada si el vehículo o el producto fue expuesto a abusos, negligencia, reparación impropia, mantenimiento impropio, alteración, modificación, accidente o cualquier otro uso anómalo, excesivo o impropio. La garantía suplementaria no cubre los daños resultantes de un desgaste y rotura normales, incluyendo aquellos resultados de fatiga en materiales. Dentro de la garantía suplementaria no está comprendida la pintura/acabados o componentes como ruedas, sistema de transmisión, frenos, suspensión relativa, u otros componentes.

PROCEDIMIENTO PARA LA APLICACIÓN DE LAS GARANTÍAS

: A continuación, se expone de manera pormenorizada el procedimiento para la efectividad de la garantía:

1. Solicitud: El cliente que quiera hacer efectiva la garantía legal deberá presentar una solicitud por escrito, al correo electrónico servicioalcliente@mincaelectric.com.

Esta solicitud debe contener, además de los anexos enunciados en el próximo numeral, un recuento completo de las circunstancias del caso y las causas que justifican la activación de la garantía.

2. Anexos: Para que la solicitud para aplicar la garantía sea tramitada debe estar acompañada por los siguientes anexos:

a. **Identificación:** Copia de la cédula de ciudadanía o del documento de identidad.

c. **Pruebas:** El cliente tiene el deber de aportar el material probatorio necesario para demostrar los defectos y/o causas que justifican la activación de la garantía. Esto incluye fotos, videos, soportes documentales, etc.

d. **Envío del vehículo para hacer válida la garantía:** En el caso de que el cliente no pueda realizar la entrega del vehículo de forma presencial para hacer válida la garantía, éste deberá realizar el envío del vehículo al centro de servicio autorizado. Los costos del envío, en caso de haberlos, son cubiertos por MINCA.

3. Inspección técnica: En caso de requerirse, MINCA tiene el derecho de inspeccionar el producto o el bien del cliente sobre el que pretende ejercerse la garantía. Para estos efectos, el cliente deberá llevar el producto a alguno de los talleres mecánicos de MINCA para que se le haga una inspección técnica exhaustiva y se determine la existencia y causa de cualquier defecto.
Mecanismos de garantía: En caso de ser procedente la afectación de la garantía, MINCA definirá si procede con la reparación, la reposición o el reembolso del producto afectado.

Respuesta definitiva: Dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la presentación de la solicitud o de la entrega del producto para su inspección técnica, MINCA analizará la solicitud de garantía legal y/o suplementaria y dará su respuesta definitiva por escrito sobre la aplicación o no de la garantía a favor del cliente. La decisión final de MINCA frente a las garantías es vinculante.

a. Respuesta negativa: En caso de que la solicitud de garantía legal o suplementaria sea negada la notificación anterior se remitirá junto con las pruebas en las cuales se basa la decisión y se brindará respuesta formal en el tiempo establecido.

b. Respuesta positiva: Si la garantía legal o suplementaria es aceptada por MINCA se procederá a reparar o cambiar el producto de acuerdo con las condiciones del mismo y según lo señalado en la presente política de garantías. Si el bien es objeto de reparación, la misma se realizará dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes, contados a partir del día siguiente a la respuesta de MINCA. En los casos en los que MINCA disponga de un bien en préstamo para el consumidor mientras se efectúa la reparación del mismo, el término para la reparación podrá extenderse hasta por sesenta (60) días hábiles más. En caso de reparación, MINCA se reserva el derecho de instalar los repuestos que considere adecuados. Si se da la reposición del bien, ésta se dará dentro de los diez (10) días hábiles siguientes al momento en que el consumidor ponga a disposición de MINCA el bien objeto de la solicitud de efectividad de la garantía legal. Cuando el bien que sea objeto de reposición deba ser importado desde otro país, el tiempo para la entrega será de

sesenta (60) días hábiles contados a partir de la fecha en la que el consumidor ponga a disposición el bien defectuoso sujeto de la garantía legal o suplementaria. Igualmente, MINCA podrá convenir directamente con el cliente el tiempo de la reposición del nuevo producto de acuerdo con cada caso particular. Si la decisión final corresponde a la devolución del dinero, ésta se dará a más tardar dentro de los quince (15) días hábiles siguientes al momento en que el consumidor envíe la certificación bancaria de la cuenta en que deberá hacerse el reembolso. En este último caso, la propiedad del vehículo o el producto volverá a quedar en cabeza de MINCA a título de devolución. Una vez finalizado el proceso de la garantía legal o suplementaria, cuando se entregue al cliente un producto nuevo, el producto reparado o el reembolso del dinero éste deberá firmar como recibido a satisfacción y cumplimiento de la garantía por parte de MINCA un acta de entrega.

Mejoras: Cuando el cliente solicite un producto de mayor gama al entregado por garantía legal o suplementaria, este deberá pagar la diferencia entre el valor facturado y el valor del nuevo producto.

Garantías subsiguientes: Si se produce el cambio total del producto por otro, el término de garantía empezará

a correr nuevamente en su totalidad desde el momento de reposición. Si se cambia una o varias piezas o partes del bien, éstas tendrán garantía propia. La presente disposición no aplica para la garantía suplementaria descrita en la presente política.

RESPONSABILIDADES

En MINCA ELECTRIC, se valora profundamente la seguridad y el bienestar de los clientes. Sin embargo, la responsabilidad por el uso seguro de los productos recae principalmente en el usuario. Se recomienda encarecidamente seguir todas las normas y regulaciones establecidas por la ley. MINCA ELECTRIC no asume responsabilidad por daños consecuentes derivados directa o indirectamente del uso del producto adquirido por el usuario. No se responsabilizará por accidentes sufridos por el equipo o el usuario debido a las condiciones de las vialidades por las que circule el vehículo o el entorno en el que se movilice, ni por la negligencia del usuario al utilizar o estacionar el vehículo. Es responsabilidad del usuario emplear el vehículo en condiciones y entornos óptimos para su desempeño. Lo anterior incluye, sin limitación, accidentes de tránsito, caídas, golpes, daños a terceros o cualquier otro daño que no se derive de defectos de fabricación, ensamblaje o refacciones del vehículo.

Utilizar el vehículo respetando siempre las leyes de tránsito y las buenas prácticas de seguridad vial.

Nota: Es fundamental que el usuario verifique y cumpla con los requisitos legales aplicables en su territorio, como seguros obligatorios, licencia de conducción, licencia de tránsito y revisiones técnico-mecánicas, para garantizar el uso adecuado y legal del vehículo. MINCA no se responsabiliza por decomisos, inmovilizaciones o sanciones de cualquier índole que puedan surgir debido al incumplimiento de las normativas locales de tránsito.

DERECHO DE RETRACTO

De conformidad con el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011, los consumidores que adquieran productos MINCA ELECTRIC mediante mecanismos de comercio no tradicional o a distancia (por ejemplo, a través de nuestra página web o canales telefónicos) podrán ejercer el derecho de retracto dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de entrega del producto.

Para que el derecho de retracto proceda, deben cumplirse las siguientes condiciones:

El producto debe ser devuelto en las mismas condiciones en que fue entregado, sin señales de uso, alteración o deterioro.

La devolución debe incluir todos los elementos originalmente entregados, tales como empaques, manuales, accesorios, etiquetas y demás componentes del producto.

El consumidor asume los costos de transporte y demás gastos asociados a la devolución del producto.

La solicitud de retracto debe enviarse por escrito, a través del correo electrónico de servicio al cliente o mediante el formulario de contacto disponible en

www.mincaelectric.com/contacto, dentro del plazo establecido.

Una vez recibido el producto en nuestras instalaciones, MINCA ELECTRIC llevará a cabo una evaluación del estado del bien, con el fin de verificar que se cumplen las condiciones establecidas por la ley para que proceda el retracto.

En caso de aprobación, la empresa realizará la devolución del dinero pagado dentro de los treinta (30) días calendario siguientes al ejercicio del derecho de retracto.

El derecho de retracto no aplica en los casos exceptuados por la ley, tales como bienes personalizados, de uso personal o aquellos que por su naturaleza no puedan ser devueltos sin poner en riesgo su integridad.



INVERSIONES LOGUZ SAS

NIT: 901127287-1

