



MINCA

POLÍTICAS DE GARANTÍA

3222102466



servicioalcliente@mincaelectric.com



mincaelectric.com



1. 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 S.A.S., identificada con NIT. 901127287-1, domiciliada en la ciudad de Bogotá D.C. (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.

1.1. Alcance: La información consignada en la presente política aplica exclusivamente a

los productos **MINCA** (Vehículos y Accesorios) comprados en los puntos de venta propios de MINCA o por medio de los distribuidores autorizados en Colombia. Todos los productos MINCA se venden exclusivamente por medio de nuestra red propia y de distribuidores autorizados.

1.2. Territorio: **MINCA** recibirá y tramitará únicamente solicitudes de aplicación de las garantías sobre los productos MINCA comprados en las tiendas autorizadas que se encuentren en Colombia.

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

2. CICLO DE VIDA ÚTIL

Cada vehículo **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 se le da al mismo. Los usos del vehículo 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 vehículo **MINCA**. Una sola o cualquier combinación de estas condiciones puede resultar en un fallo inapreciable del vehículo **MINCA** que no será cubierto por esta garantía.

3. GARANTÍA LEGAL PARA PRODUCTOS

MINCA garantiza que cada vehículo o accesorio nuevo marca **MINCA**, comprado en las tiendas físicas o virtuales o por medio de los distribuidores autorizados de la marca, están libres 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 mano de obra 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 al comprador al momento de efectuar la compra en una tienda oficial de **MINCA** o de sus distribuidores autorizados.

La garantía legal solamente aplica para los bienes nuevos (accesorios y vehículos) que hayan sido adquiridos en las tiendas de **MINCA** o de sus distribuidores autorizados, de acuerdo con las condiciones relacionadas en el presente documento. Los vehículos 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 vehículos 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.

3.2. 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.

3.3. Cobertura: Por regla general y de conformidad con lo determinado en el Estatuto de Protección al 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 la tienda en la cual adquirió el bien (ya sea propia de **MINCA** o de un distribuidor autorizado).

3.4. Término: La garantía legal de los vehículos **MINCA** varía según el tipo de producto: para scooters (350W, 500W, 800W, 1600W, 2400W), es de **seis (6)** meses o hasta **2.000** kilómetros, lo que suceda primero desde la fecha de compra. Para Bicicletas Eléctricas o Mopeds (Modelos City y Trip), la garantía es de **seis (6)** meses o hasta **5.000** 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. Es indispensable que se realicen mantenimientos preventivos periódicamente según lo indicado en el manual de usuario. La garantía legal de los accesorios **MINCA**, tendrá una vigencia por el término de tres (3) meses.

3.5. Exclusiones: Tanto **MINCA**, como los socios comerciales y los centros de servicio autorizados,

quedarán libres de toda responsabilidad y exentos de la aplicación de la Garantía Legal y Suplementaria, cuando: el producto o bien no ha sido comprado directamente ante MINCA o ante un distribuidor autorizado o si ha sido reparado, o intervenido por un tercero no autorizado por la marca, o cuando no se atiendan las instrucciones determinadas en el Manual del Usuario que se entrega al momento de la compra del vehículo. Además, la garantía legal no será aplicable en ninguna de las siguientes circunstancias:

- ✓ Defectos causados por desgaste y uso normal del bien.
- ✓ Daños causados por agua, charcos, inundaciones, lluvia, granizo o anegación.
- ✓ Desgaste, fatiga o daño como resultado de su uso normal, falta de mantenimiento o servicio y mal manejo o mala instalación sin tener en cuenta las instrucciones y recomendaciones de **MINCA**.

✓ Instalación y ensamble por un distribuidor que no sea autorizado por MINCA. Alteración inapropiada y ensamble de componentes, partes y accesorios no originales o no compatibles con los vehículos vendidos por **MINCA**.

- ✓ Corrosión o cuando por exceso de suciedad se genere alguna avería.
- ✓ Daño o imperfección causado por accidente, colisión, choque, mal estado de la vía, mal uso, calor, radiación solar, abuso, no almacenamiento adecuado o negligencia.
- ✓ Cuando el inconveniente se genere debido a que no se hayan cambiado oportunamente las partes o piezas de desgaste natural del Vehículo.
- ✓ Productos **MINCA** comprados en el exterior.
- ✓ Decoloración de los colores del producto producida por la exposición prolongada a los rayos UV (luz ultravioleta) de la luz del sol, lo cual no se considera defecto de producción o fabricación.

- ✓ Uso o contacto con productos químicos o de limpieza nocivos.
- ✓ Daños producidos por el uso del vehículo después de haberse identificado un defecto.
- ✓ Daños ocasionados por no mantener un nivel adecuado de carga de las baterías durante el uso o almacenamiento del vehículo, según lo indicado en el manual de usuario.
- ✓ Productos MINCA no comprados a un distribuidor autorizado.

SONIDOS Y VIBRACIONES EN LOS VEHÍCULOS

El funcionamiento normal de un vehículo puede generar distintos sonidos y vibraciones dependiendo de las condiciones de conducción, como carga, velocidad y clima. Cada modelo de vehículo tiene sonidos y vibraciones característicos, los cuales no indican ningún problema. Estas diferencias pueden incluso presentarse entre vehículos 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 vehículo. En caso de tener dudas sobre si su vehículo presenta un sonido y/o vibraciones anormales, debe dirigirse a cualquiera de los 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.

3.6. Beneficiario: El beneficiario de la garantía legal de los productos **MINCA** será el comprador original o el propietario del bien que demuestre su titularidad lícita. En cualquier caso y para hacer efectiva una solicitud de garantía legal (y/o la garantía suplementaria), el cliente debe llevar el producto a una tienda o distribuidor autorizado **MINCA**, con la copia de la factura de venta o la información necesaria que acredite que efectivamente el bien fue adquirido en una de nuestras tiendas. Si el cliente no tiene la factura y adquirió el bien con un distribuidor autorizado, deberá hacer la reclamación directamente en la tienda donde efectuó la compra, para que la misma le pueda generar copia de la factura de venta. Dado que los bienes que distribuye **MINCA** son susceptibles de contrabando o actos ilícitos, para que la solicitud de la garantía legal pueda ser

tramitada por un tercero diferente al comprador original, este deberá acreditar la adquisición lícita del bien, suministrando la documentación que corrobore que es el nuevo propietario legítimo del mismo, como lo son contratos de compraventa, original de la factura de venta, etc.

3.7. Repuestos: MINCA no tendrá la obligación de suministrar repuestos ni accesorios para los vehículos con ocasión de la aplicación de la garantía.

3.8. Accesorios y partes: Los componentes eléctricos como los cargadores, los cables de conexión, controles, pantallas, y sensores del sistema eléctrico de los vehículos tendrán una garantía legal de tres (3) meses por defectos de fabricación.

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 en el manual de usuario. 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. Esta garantía es exclusiva y reemplaza a cualquier otra garantía, expresa o implícita, y a cualquier otro recurso, garantía o responsabilidad que surjan por ley o de alguna otra manera.

NOTA: Es importante que el usuario verifique y cumpla con los requisitos legales aplicables en su territorio, tales como SOAT, licencia de conducción, licencia de tránsito y revisión tecnomecánica, para garantizar el uso adecuado y legal del vehículo. Minca no se hace responsable por decomisos, inmovilizaciones o sanciones de cualquier índole que puedan surgir debido al incumplimiento de las normativas locales de tránsito.

4. GARANTÍA LEGAL PARA SERVICIOS TÉCNICOS

La garantía legal para el servicio técnico y de mantenimiento realizado en alguna de nuestras tiendas o centros de servicio autorizados o por parte de nuestros distribuidores autorizados tendrá una vigencia de quince (15) días calendario contados a partir del momento en el que el producto sea entregado al cliente.

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 DE LOS PRODUCTOS NO FABRICADOS POR MINCA, PERO DISTRIBUIDOS POR LA MARCA

MINCA

Los accesorios nuevos de otras marcas diferentes a MINCA que sean distribuidos por MINCA en sus tiendas o facturados a sus distribuidores autorizados tendrán la garantía ofrecida por el fabricante o importador original de los productos. La solicitud de garantía legal la deberá realizar el cliente directamente ante el fabricante o distribuidor de ese producto específico, con la copia de la factura de compra emitida por MINCA.

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 talleres autorizados en un plazo máximo de ocho **(8) días** calendario después de vencida la garantía legal inicial de seis (6) meses. Para scooters (350W, 500W, 800W, 1600W, 2400W), la garantía suplementaria no será aplicable si el vehículo cuenta con más de **2.000** kilómetros de uso. Para Bicicletas Eléctricas 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 **5.000** 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.

La solicitud de garantía legal y/o suplementaria se podrá realizar de la siguiente manera:

7.1. 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.

7.2. 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.

b. Factura de venta: Si el cliente tiene la factura de venta o su copia, podrá hacer la solicitud de garantía legal y/o suplementaria en cualquier tienda de **MINCA** en el país o de los distribuidores autorizados. Si el cliente no cuenta con la factura de venta o la copia, pero hizo la compra en una tienda de **MINCA**, puede solicitar una copia de la factura en cualquier tienda propia del país y hacer la reclamación en cualquier tienda **MINCA** en el país. Si el cliente no cuenta con la factura o la copia, y realizó la compra ante un distribuidor autorizado, deberá hacer la reclamación directamente en la tienda donde efectuó la compra solicitando una copia de la factura.

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

7.3. 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 centros de servicio autorizados de **MINCA** para que se le haga una inspección técnica exhaustiva y se determine la existencia y causa de cualquier defecto. Acá, además de corroborar el estado del producto, se verificará si fue comprada directamente a **MINCA** a alguno de sus distribuidores autorizados

7.4. Mecanismos de garantía: En caso de ser procedente la afectación de la garantía, **MINCA**, a su arbitrio, podrá definir si procede con la reparación, la reposición o el reembolso del producto afectado.

7.5. 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. La decisión final de **MINCA** frente a las garantías es vinculante.

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.

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 usar los repuestos, nuevos o usados, que considere adecuados. Si se da la reposición del bien, ésta se dará dentro de los quince (15) 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.

7.6. 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.

7.7. 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.

7.8. Abandono de producto: Pasados cinco (5) días a partir de la fecha prevista para la devolución o de la fecha en que el cliente fue notificado de la finalización del servicio técnico sin que el mismo acuda a retirar el bien, **MINCA** cobrará una tarifa por bodegaje de dos mil pesos (COP \$2.000)

diarios. Si el consumidor no lo retira en el término de un (1) mes después de la fecha de devolución acordada, o de la fecha en que el cliente debía expresamente aceptar o rechazar el servicio, y el cliente no se presente a retirar el vehículo, MINCA enviará una notificación por escrito solicitando su retiro en un plazo de dos (2) meses a partir de la fecha de la notificación. Esta notificación se realizará a través de correo certificado a la dirección proporcionada por el cliente durante el servicio o por la dirección de correo electrónico del cliente. En caso de que el cliente no retire el vehículo, se entenderá legalmente que abandona el bien y MINCA procederá a disponer del mismo conforme a la reglamentación establecida por el Gobierno Nacional.

En virtud de lo establecido en el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011, en las ventas de los productos de **MINCA** se entenderá pactado el derecho de retracto a favor del cliente. Este derecho deberá ejercerse dentro de los cinco (5) días calendario siguientes a la compra. En el evento en que se haga uso de la facultad de retracto, se resolverá el contrato y se reintegrará el dinero que el cliente hubiera pagado por el bien.

El cliente deberá devolver el producto a **MINCA** por los mismos medios y en las mismas condiciones en que lo recibió (empaquete original, accesorios, sin kilometraje recorrido, entre otros,). Los costos de transporte y los demás que conlleve la devolución del bien serán cubiertos por el cliente.

La presente política tiene vigencia a partir del 1 de julio de 2024 y aplicará para todas las solicitudes de garantía legal y/o suplementaria que se radiquen con posterioridad a dicha fecha. A las garantías que estén en curso, se les aplicarán los términos y condiciones que estaban vigentes al momento de la solicitud; en caso de que sea más beneficioso para el comprador la presente política de garantías, se le dará aplicación a la misma en pro de sus intereses.

MINCA ha dado promoción al presente cambio mediante publicaciones efectuadas en sus redes sociales, página web y de manera física en las sedes de sus tiendas, mediante piezas publicitarias.

EXCLUSIONES

Se encuentran excluidas tanto de la garantía legal como de la suplementaria las siguientes partes (la lista que se anota a continuación es taxativa y no enunciativa).

De acuerdo con lo establecido por la Superintendencia de Industria y Comercio, en el numeral 1.2.2.2.1 de la Circular Única, se considerarán partes de desgaste las siguientes: Llantas, neumáticos, pastillas o bandas para freno, cables o guayas de frenos, bujes de suspensión trasera y delanteras, y cunas de dirección. También se incluyen en esa lista sustancias o materiales que, no siendo exactamente partes, por tratarse de elementos de consumo, también están excluidas de la garantía, como lo son aceite de suspensión y líquido de frenos.

Pintura en general, partes cromadas, por su deterioro natural, por agentes externos como productos químicos o por actos de terceros y choques.

Partes o sistemas que, sin autorización, hubieren sido objeto de modificaciones o alteraciones, así como instalación de piezas que no pertenezcan al diseño original del producto, interruptores, reguladores, rectificadores, cables eléctricos, bobinas, cajas de fusibles, unidades de encendido electrónico, baterías, cables en general, relees, etc., cuando

éstos hubiesen sido manipulados en virtud de la instalación de dispositivos ajenos al diseño original (accesorios sonoros o electrónicos, etc.), o cuando dichas partes resulten dañadas por razón de lavado a presión u otras causas a su correcto uso normal.



