

1. Objeto del servicio

El presente documento establece las condiciones bajo las cuales el taller de mecánica automotriz ARO MOTORS S.A.S., identificado con NIT [901.571.019], presta servicios de diagnóstico, mantenimiento y reparación vehicular, conforme a la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor), el Código de Comercio y demás normas aplicables.

2. Recepción y custodia del vehículo

El cliente entrega su vehículo en calidad de depósito temporal para diagnóstico y/o reparación. ARO MOTORS S.A.S. deberá entregarle un documento en donde usted, como cliente, tiene el deber de esperar a que se diligencie en su totalidad y llevarse la copia del mismo para la posterior entrega de su auto. Por lo anterior, el cliente se obliga y garantiza a ARO MOTORS S.A.S. que los datos de contacto suministrados por el cliente son suyos y que no los compartirá con ningún tercero; en caso de hacerlo, será bajo su propio riesgo cualquier situación que surja de lo anterior.

En caso de que el cliente suministre datos de contacto de un tercero, el cliente acepta y autoriza expresamente a que esta persona pueda retirar el vehículo por medio de la entrega de la copia de la orden de servicio. ARO MOTORS S.A.S. no se hace responsable de cualquier perjuicio derivado de esta situación, pues el cliente reconoce que se ocasiona por su hecho, con su autorización expresa y culpa exclusiva.

En este documento usted relacionará golpes, rayaduras, defectos, y también indicará las posibles fallas que detecta y requiere sean corregidas. Sin este documento, no podrá hacer reclamos relacionados con latonería y pintura.

ARO MOTORS S.A.S. se compromete a custodiar y devolver el vehículo en el mismo estado en que fue recibido, salvo los cambios propios del servicio autorizado. El cliente autoriza al taller a realizar movimientos internos y pruebas de ruta controladas únicamente para verificar el correcto funcionamiento de los sistemas reparados.

El taller no se hace responsable por objetos personales, documentos o accesorios no declarados al momento de la entrega.

Una vez recibido el vehículo, el taller tomará entre 5 y 15 días hábiles para diagnosticar la falla mecánica. Cuando la falla es eléctrica o electrónica, el tiempo de diagnóstico podría ser mayor. Una vez detectada la falla, ARO MOTORS S.A.S. enviará vía WhatsApp, al número registrado en la orden de entrada del vehículo, la cotización donde se indicarán los repuestos y el detalle de la mano de obra necesarios para la reparación. El cliente cuenta con un plazo de veinticuatro (24) horas hábiles para autorizar o desistir del trabajo cotizado; pasado este tiempo, se generará un cobro correspondiente por la estadía del auto dentro del taller, liquidado cada veinticuatro (24) horas consecutivas, con un valor de referencia equivalente a la tarifa local de un parqueadero.

En caso de no aprobarse la reparación, se generará el cobro correspondiente al diagnóstico, cuyo valor será estimado por el técnico automotriz especializado.

3. Presupuesto y autorización de trabajo

Todo servicio será ejecutado únicamente con la autorización previa del cliente, quien acepta el presupuesto y los términos de reparación, y estará obligado a girar en la cuenta bancaria autorizada por el taller el 50% del valor total de la cotización.

En la cotización se indica lo siguiente:

“Pagos con tarjeta crédito y/o débito están sujetos a un incremento del 3,5%, debido a que la entidad bancaria aplica retenciones y cobros por comisión que no están contemplados en

los valores de la cotización.

Las partes eléctricas no tienen garantía.

Los precios establecidos son válidos por 8 días a partir de la fecha de expedición de este documento y están sujetos a disponibilidad; por tanto, precio y cantidad pueden variar sin previo aviso o presentar adicionales posteriores a la revisión física del vehículo. Todo trabajo inicia con el 50% de abono. PRECIOS FIJOS.”

Estas condiciones son de cumplimiento obligatorio por las partes.

Cualquier cambio en valor, tiempo o alcance del servicio será informado y deberá ser aprobado por el cliente.

ARO MOTORS S.A.S. permite al cliente iniciar un procedimiento de revocatoria y desistir del servicio contratado dentro de cinco días hábiles contados a partir de la aceptación, siempre que no se haya iniciado ningún trabajo.

Los riesgos, peligros y eventuales daños del vehículo son responsabilidad exclusiva del dueño y/o cliente hasta el momento de su entrega formal al taller.

4. Repuestos y materiales

El cliente podrá elegir entre repuestos originales, genéricos o usados, según disponibilidad y presupuesto.

- Repuestos nuevos originales: garantía del fabricante (90 días).
- Repuestos genéricos o alternos: garantía limitada a 30 días.
- Repuestos usados o reconstruidos: no aplica garantía.

Cuando el cliente suministre directamente los repuestos, ARO MOTORS S.A.S. garantiza únicamente la mano de obra por 90 días, contados desde la entrega del vehículo.

En caso de falla atribuible al repuesto suministrado, el cliente gestionará la garantía con su proveedor y asumirá el costo del desmontaje y reinstalación.

5. Garantía del servicio

La garantía de la mano de obra tendrá una duración de noventa (90) días calendario y se limita al sistema intervenido.

No cubre desgaste natural, mal uso, sobrecarga, accidentes, manipulaciones posteriores o intervenciones de terceros.

Toda garantía será atendida únicamente en las instalaciones de ARO MOTORS S.A.S., ubicadas en la Carrera 28 # 66–37, Bogotá. Si el cliente lleva el vehículo a otro taller o permite su intervención por terceros, la garantía quedará anulada.

POLÍTICA DE GARANTÍA – ARO MOTORS S.A.S.

Las garantías derivadas del servicio se rigen conforme a los artículos 11 y 16 de la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor).

Alcance general:

Tipo de garantía

Alcance

Duración

Repuesto nuevo original	Total (pieza)	90 días
Repuesto genérico/alternativo nuevo	Parcial (funcionamiento básico)	30 días
Repuesto usado o reparado	No aplica garantía	0
Reparación sin cambio de pieza	Solo mano de obra	90 días

Resumen:

- Repuesto original nuevo → 90 días de garantía.
- Repuesto alternativo o genérico nuevo → 30 días de garantía.
- Repuesto usado eléctrico o electrónico → No aplica garantía.

Cláusula de garantía especial:

Si el cliente autoriza el uso de repuestos genéricos, usados o reacondicionados, acepta que estos no cuentan con garantía del fabricante y pueden tener una vida útil reducida. En consecuencia, ARO MOTORS S.A.S. garantiza únicamente la correcta instalación y funcionamiento general del sistema intervenido.

Repuestos suministrados por el cliente:

La garantía se limita exclusivamente a la mano de obra por 90 días desde la entrega. En caso de falla atribuible al repuesto, el cliente deberá tramitar la garantía directamente con su proveedor y asumir el costo de desmontaje y reinstalación.

Atención y validez de la garantía:

Toda garantía se atenderá exclusivamente en las instalaciones del taller. Si el cliente lleva el vehículo a otro taller, la garantía quedará anulada.

Responsabilidad limitada:

La responsabilidad de ARO MOTORS S.A.S. bajo esta garantía se limita únicamente a la reparación o reemplazo de piezas defectuosas. No cubre daños incidentales, pérdidas de tiempo, costos de transporte o lucro cesante.

6. Cuidados posteriores

El cliente se compromete a seguir las recomendaciones del taller según el tipo de reparación. El incumplimiento puede afectar la validez de la garantía.

CUIDADOS Y RECOMENDACIONES POSTERIORES A UNA REPARACIÓN MECÁNICA

A continuación se detallan los cuidados que el cliente debe observar según el tipo de reparación realizada, para preservar la garantía y asegurar el correcto funcionamiento del vehículo.

1. Reparación de motor

Recomendaciones:

- Asentamiento mínimo de 1.000 km sin altas revoluciones.
- Evitar excesos de velocidad, sobrecarga o remolque durante los primeros 1.500 km.
- Revisar niveles de aceite y refrigerante cada 300 km durante el primer mes.
- Primer cambio de aceite y filtro a los 1.000 km.
- No lavar el motor con presión o vapor durante los primeros 30 días.
- Reportar ruidos, humos o fugas de inmediato.

Anulan la garantía:

- Sobre calentamiento, falta de mantenimiento o mal uso.
- Falta de aceite o lubricantes no recomendados.
- Intervención por terceros.

2. Reparación de caja de cambios (manual o automática)

Recomendaciones:

- No realizar cambios bruscos.
- Evitar aceleraciones o frenadas violentas.
- Revisar nivel del aceite de transmisión.
- No remolcar en exceso.
- No cambiar de “D” a “R” en movimiento.

Anulan la garantía:

- Bajo nivel de aceite o fugas.
- Exceso de carga o uso indebido.
- Manipulación externa.

3. Reparación de caja de dirección / sistema de dirección

Recomendaciones:

- Mantener nivel adecuado de líquido hidráulico.
- No mantener el volante girado al tope por más de 5 segundos.
- Evitar golpes o impactos.
- Revisar alineación y balanceo después de 500 km.

Anulan la garantía:

- Golpes o impactos.
- Fugas externas.
- Intervención por terceros.

4. Reparación de suspensión

Recomendaciones:

- Evitar conducir rápido en vías en mal estado.
- No sobrecargar el vehículo.
- Realizar alineación y balanceo inmediatamente.
- Revisar aprietes a los 500 km.

Anulan la garantía:

- Golpes o accidentes.
- Uso inadecuado del vehículo.
- Intervención por terceros.

Recomendación general:

El cumplimiento de estas indicaciones es indispensable para mantener la validez de la garantía. Cualquier intervención por terceros o uso indebido del vehículo anula la cobertura otorgada por ARO MOTORS S.A.S.

7. Entrega y retiro del vehículo

El cliente deberá retirar el vehículo dentro de las 48 horas siguientes a la notificación de entrega. Pasado este plazo, ARO MOTORS S.A.S. podrá cobrar un valor diario por custodia y parqueadero, según tarifa vigente.

El vehículo solo podrá ser entregado si el cliente se encuentra a paz y salvo por todo

concepto. En caso de pago mediante transferencia, el dinero debe estar reflejado en la cuenta del taller.

8. Responsabilidad del taller

El taller no será responsable por:

- Daños por fuerza mayor o caso fortuito.
- Objetos no declarados al ingreso.
- Rechazo o pérdida de garantía por mal uso o manipulación externa.

9. Tratamiento de datos personales

ARO MOTORS S.A.S. recopila y utiliza los datos del cliente conforme a la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013, con el fin de prestar el servicio, mantener registro histórico y enviar información comercial. El cliente podrá ejercer sus derechos de actualización, corrección o supresión de datos en cualquier momento.

10. Aceptación

El cliente declara haber leído, comprendido y aceptado estos Términos y Condiciones del Servicio, así como las políticas de garantía y cuidado del vehículo.

Cláusula de jurisdicción y competencia:

Para todos los efectos legales derivados del presente contrato, las partes acuerdan expresamente que el lugar de cumplimiento será la ciudad de Bogotá, D.C. Toda controversia derivada será conocida exclusivamente por los Juzgados Civiles de Bogotá, D.C., renunciando el cliente a cualquier otro fuero o jurisdicción. Esta cláusula se entiende aceptada con la firma, aprobación escrita o aceptación electrónica del presupuesto, orden de servicio, cotización o factura emitida por ARO MOTORS S.A.S.