

Política de Garantías de Productos, Repuestos y Servicios

AUTOCAMBIOS S.A.S.

Versión para uso interno, cotizaciones, órdenes de trabajo y publicación web

POLÍTICA DE GARANTÍAS DE PRODUCTOS, REPUESTOS Y SERVICIOS

AUTOCAMBIOS S.A.S.

Versión: 1.0

Uso recomendado: Cotizaciones, órdenes de trabajo, actas de aprobación, documentos de entrega, página web y comunicaciones comerciales.

Empresa: AUTOCAMBIOS S.A.S.

Actividad: Diagnóstico, mantenimiento, reparación, instalación de repuestos, programación, servicios eléctricos, electrónicos, mecánicos, suspensión, frenos, latonería, pintura y servicios especializados para vehículos.

Nota preventiva: Este documento es una política operativa y comercial construida con base en el régimen colombiano de protección al consumidor. Se recomienda validación final con asesor jurídico antes de su publicación definitiva o incorporación contractual.

Índice

1. Objeto de la política de garantía
2. Principios generales de la garantía
3. Términos generales de garantía según la ley colombiana
4. Tabla general de garantías expresas de AUTOCAMBIOS S.A.S.
5. Regla principal sobre garantía expresa
6. Garantía para repuestos nuevos originales o genuinos
7. Garantía para repuestos OEM o equivalentes originales
8. Garantía para repuestos homologados, alternativos o aftermarket

9. Garantía para repuestos usados
10. Repuesto usado vendido o instalado sin garantía
11. Garantía para repuestos reparados, reconstruidos, remanufacturados o repotenciados
12. Garantía para repuestos eléctricos y electrónicos
13. Garantía para módulos, programación, codificación y aprendizaje
14. Garantía para repuestos de suspensión, dirección, tren delantero y piezas de choque
15. Garantía de mano de obra en mantenimientos preventivos
16. Garantía de mano de obra en reparaciones mecánicas generales
17. Garantía en reparaciones eléctricas y electrónicas
18. Garantía en diagnóstico automotriz
19. Garantía en reparaciones parciales o por etapas
20. Garantía en motor
21. Garantía en caja automática, mecatrónica, transmisión y convertidor
22. Garantía en frenos
23. Garantía en aire acondicionado
24. Garantía en latonería y pintura
25. Garantía en vehículos híbridos y eléctricos
26. Repuestos suministrados por el cliente
27. Cláusula de garantía especial del proveedor
28. Texto final recomendado para incluir en cotizaciones
29. Ajuste importante para evitar problemas jurídicos
30. Resumen ejecutivo de garantías Autocambios

31. Fuentes legales de referencia

1. Objeto de la política de garantía

AUTOCAMBIOS S.A.S. establece la presente política con el fin de informar de manera clara, previa, expresa y verificable las condiciones bajo las cuales se otorgan, tramitan, aceptan o niegan garantías relacionadas con servicios de diagnóstico, mantenimiento, reparación, instalación, programación, pintura, latonería, suministro de repuestos nuevos, originales, genuinos, OEM, homologados, alternativos, usados, reparados, reconstruidos, remanufacturados o repotenciados.

La garantía legal, de acuerdo con la Ley 1480 de 2011, corresponde a la obligación del productor o proveedor de responder por la calidad, idoneidad, seguridad, buen estado y funcionamiento de los bienes y servicios ofrecidos. En los servicios donde el prestador tiene una obligación de medio, la garantía no se entiende como la promesa absoluta de un resultado, sino como el cumplimiento de las condiciones de calidad, técnica, cuidado, procedimiento y diligencia propias del servicio contratado.

Esta política aplica únicamente sobre los servicios, trabajos, repuestos, piezas, consumibles, programaciones, adaptaciones, mantenimientos o reparaciones que hayan sido expresamente cotizados, aprobados, ejecutados, facturados y entregados por AUTOCAMBIOS S.A.S.

2. Principios generales de la garantía

2.1. Alcance limitado al trabajo aprobado

La garantía cubre exclusivamente el trabajo, repuesto, pieza, producto, sistema o componente que haya sido diagnosticado, cotizado, aprobado por el cliente y efectivamente intervenido por AUTOCAMBIOS S.A.S.

No se entenderá que la reparación de un componente específico constituye garantía integral sobre todo el vehículo, todo el sistema mecánico, todo el sistema eléctrico, toda la transmisión, todo el motor, toda la suspensión o cualquier sistema no intervenido.

Ejemplo: si se reemplaza una bomba de agua, la garantía cubre la bomba instalada y la mano de obra asociada a esa instalación, pero no cubre radiador, termostato, mangueras, empaque de culata, ventiladores, sensores, módulos, daños previos por recalentamiento o fallas futuras no asociadas directamente a la pieza instalada.

2.2. Garantía sobre calidad del servicio, no sobre fallas ajenas

AUTOCAMBIOS S.A.S. responderá por la calidad del servicio prestado, la correcta instalación, el procedimiento técnico ejecutado y los repuestos suministrados por la empresa, siempre que se demuestre una relación directa entre la falla reclamada y el trabajo realizado.

No habrá garantía cuando la falla provenga de causas externas, fallas diferentes a las reparadas, uso indebido del vehículo, intervención de terceros, desgaste natural, falta de mantenimiento,

repuestos suministrados por el cliente, contaminación de fluidos, daños por combustible, recalentamientos posteriores, fallas eléctricas externas, manipulación no autorizada, accidentes, golpes, inundaciones, fuerza mayor o caso fortuito.

La Ley 1480 permite la exoneración de responsabilidad cuando el defecto provenga de fuerza mayor o caso fortuito, hecho de un tercero, uso indebido del bien por parte del consumidor o incumplimiento de instrucciones de uso, instalación o mantenimiento, siempre que exista prueba del nexo causal.

2.3. Reparaciones parciales o por etapas

Cuando el cliente apruebe una reparación parcial, económica, por etapas, temporal o limitada frente a una falla compleja, la garantía se limitará exclusivamente al trabajo autorizado.

Si AUTOCAMBIOS S.A.S. informa que existen otros componentes pendientes de reparación, piezas con desgaste, riesgos técnicos, daños ocultos, fallas asociadas o posibles causas adicionales, y el cliente decide no aprobarlas, la empresa no responderá por daños, síntomas o fallas relacionadas con esas reparaciones no autorizadas.

2.4. Diagnósticos en vehículos complejos

En vehículos modernos, europeos, híbridos, eléctricos o de alta tecnología, pueden existir fallas intermitentes, electrónicas, mecánicas, hidráulicas o de comunicación que requieren pruebas progresivas. Por lo tanto, el diagnóstico puede desarrollarse por etapas.

El primer diagnóstico no siempre permite identificar la totalidad de fallas ocultas, especialmente cuando el vehículo llega apagado, con módulos bloqueados, sistemas intervenidos previamente, fallas intermitentes, daños por recalentamiento, corto eléctrico, inundación, golpes, manipulación de terceros o ausencia de información técnica completa.

En estos casos, la garantía del diagnóstico consiste en que AUTOCAMBIOS S.A.S. aplique procedimientos técnicos razonables, documente hallazgos y comunique al cliente los pasos recomendados, pero no constituye una promesa absoluta de que no aparecerán fallas adicionales durante el proceso.

3. Términos generales de garantía según la ley colombiana

Cuando no se informe un término diferente, la Ley 1480 establece que los productos nuevos tienen garantía de un año. Los productos usados pueden venderse sin garantía si se informa y acepta claramente por escrito; si no se hace esa salvedad, se entiende que tienen garantía de tres meses. Para servicios de reparación que implican la entrega del bien, también puede pactarse claramente por escrito que se prestan sin garantía; si no se informa, se entiende que el servicio tiene garantía de tres meses contados desde la entrega del bien.

Por esta razón, AUTOCAMBIOS S.A.S. debe anunciar y pactar de manera previa y escrita la garantía comercial aplicable a cada repuesto, servicio o reparación, evitando que se interprete una garantía más amplia por falta de información.

Regla práctica para Autocambios: toda cotización debe indicar expresamente la garantía aplicable. Si una cotización, proveedor, importador, fabricante o tercero especializado informa una garantía diferente, dicha condición debe quedar escrita y aceptada por el cliente antes de aprobar el servicio.

4. Tabla general de garantías expresas de AUTOCAMBIOS S.A.S.

Tipo de repuesto, producto o servicio	Garantía expresa de AUTOCAMBIOS S.A.S.	Condición principal
Repuesto nuevo original/genuino de marca	6 meses o 10.000 km, lo primero que ocurra	Aplica sobre defecto del repuesto o instalación, siempre que sea suministrado e instalado por AUTOCAMBIOS S.A.S.
Repuesto nuevo OEM, equivalente original o fabricante de equipo original	3 meses o 5.000 km, lo primero que ocurra	Aplica sobre defecto del repuesto o instalación. No se considera repuesto genuino de concesionario salvo que así se indique.
Repuesto nuevo homologado, alternativo o aftermarket	3 meses o 5.000 km, lo primero que ocurra	Aplica sobre funcionamiento básico e instalación. Puede tener diferencias frente al original.
Repuesto usado	3 meses o 3.000 km, lo primero que ocurra, salvo que se pacte expresamente sin garantía	Por su naturaleza puede tener desgaste previo y vida útil incierta.
Repuesto usado vendido expresamente sin garantía	Sin garantía sobre la pieza	Solo válido si el cliente lo acepta por escrito de forma previa y clara.
Repuesto reparado, reconstruido, remanufacturado o repotenciado	1 a 3 meses, según proveedor y cotización	Depende del alcance de la reparación y de la garantía del proveedor externo.
Repuestos eléctricos o electrónicos nuevos	3 meses o 5.000 km, lo primero que ocurra	No cubre daños por voltajes, batería, alternador, humedad, cortos, mala instalación externa o manipulación.
Módulos electrónicos, ECU, TCM, ABS, BCM, sensores, actuadores y unidades de control	1 a 3 meses, según pieza, proveedor y cotización	Su garantía depende de compatibilidad, programación, alimentación eléctrica y ausencia de fallas

Tipo de repuesto, producto o servicio	Garantía expresa de AUTOCAMBIOS S.A.S.	Condición principal
		externas.
Repuestos de suspensión, tren delantero, dirección y choque	3 meses o 5.000 km, lo primero que ocurra	No cubre golpes, huecos, accidentes, rines torcidos, llantas deformadas, uso severo o desgaste de piezas no cambiadas.
Mano de obra de mantenimiento preventivo	1 mes o 1.000 km, lo primero que ocurra	Cubre la correcta ejecución del servicio, no fallas preexistentes.
Mano de obra de reparación mecánica general	3 meses o 5.000 km, lo primero que ocurra	Cubre exclusivamente el trabajo aprobado y ejecutado.
Mano de obra eléctrica/electrónica	1 a 3 meses, según alcance	Depende de la naturaleza de la falla, cableado, módulos y condiciones del vehículo.
Diagnóstico automotriz	No garantiza reparación; garantiza el procedimiento técnico realizado	El diagnóstico puede ser progresivo y por etapas.
Programaciones, codificaciones, adaptaciones y aprendizajes	1 mes, salvo garantía distinta escrita	Depende del estado del vehículo, módulos, software, redes y compatibilidad.
Reparaciones parciales o por etapas	Solo sobre lo aprobado	No cubre daños derivados de trabajos no autorizados por el cliente.
Latonería y pintura	3 meses sobre adherencia y ejecución del área intervenida	No cubre golpes, rayones, impactos, corrosión previa, diferencia natural de tono o mala manipulación.
Repuesto suministrado por el cliente	Sin garantía sobre el repuesto	AUTOCAMBIOS S.A.S. solo responderá por la mano de obra si se prueba mala instalación imputable al taller.
Servicio con garantía especial de proveedor	La garantía indicada en la cotización/factura	Debe quedar escrita y aceptada antes de iniciar el trabajo.

5. Regla principal sobre garantía expresa

AUTOCAMBIOS S.A.S. anuncia y pacta de manera expresa que los términos de garantía serán los informados en la cotización, factura, orden de trabajo, acta de aprobación o documento de entrega.

Cuando no exista una garantía específica informada por escrito, se aplicarán los términos generales de esta política, sin perjuicio de las normas de protección al consumidor vigentes en Colombia.

En servicios de reparación que implican la entrega del vehículo, la Ley 1480 permite pactar condiciones de garantía, incluso informar claramente cuando un servicio se presta sin garantía. Si no se informa dicha condición, el servicio se entiende con garantía de tres meses contados desde la entrega del bien.

6. Garantía para repuestos nuevos originales o genuinos

Los repuestos nuevos originales o genuinos suministrados e instalados por AUTOCAMBIOS S.A.S. tendrán una garantía expresa de:

6 meses o 10.000 kilómetros, lo primero que ocurra.

Esta garantía aplica únicamente cuando:

1. El repuesto haya sido suministrado por AUTOCAMBIOS S.A.S.
2. El repuesto haya sido instalado por AUTOCAMBIOS S.A.S.
3. La falla corresponda directamente al repuesto instalado o a la mano de obra realizada.
4. El vehículo no haya sido manipulado por terceros después de la entrega.
5. El cliente haya seguido las recomendaciones técnicas entregadas.
6. No existan fallas en sistemas asociados que hayan causado el daño.
7. No exista uso indebido, recalentamiento, falta de lubricación, fluidos incorrectos, golpes, accidentes, sobrecargas o intervención externa.

Esta garantía no convierte el servicio en una garantía integral sobre todo el vehículo ni sobre todo el sistema intervenido. Por ejemplo, si se cambia una bomba de agua original, la garantía cubre la bomba y su instalación, pero no cubre radiador, ventiladores, termostato, sensores, mangueras, empaque de culata, módulo de ventiladores, daños previos por recalentamiento o piezas no reemplazadas.

7. Garantía para repuestos OEM o equivalentes originales

Los repuestos OEM, equivalentes originales o fabricados por proveedor de equipo original, pero que no sean vendidos como repuesto genuino de concesionario o empaque original de marca, tendrán una garantía expresa de:

3 meses o 5.000 kilómetros, lo primero que ocurra.

El cliente acepta que un repuesto OEM puede ser técnicamente compatible, pero no necesariamente corresponde a una pieza genuina comercializada directamente por la marca del vehículo.

La garantía cubre:

1. Defecto funcional del repuesto.
2. Instalación incorrecta imputable a AUTOCAMBIOS S.A.S.
3. Falla directamente relacionada con el trabajo ejecutado.

No cubre:

1. Diferencias comerciales frente al repuesto genuino.
2. Desgaste de piezas asociadas.
3. Fallas de programación no imputables al repuesto.
4. Incompatibilidades derivadas de modificaciones previas del vehículo.
5. Daños causados por sistemas externos no intervenidos.

8. Garantía para repuestos homologados, alternativos o aftermarket

Los repuestos homologados, alternativos o aftermarket suministrados e instalados por AUTOCAMBIOS S.A.S. tendrán una garantía expresa de:

3 meses o 5.000 kilómetros, lo primero que ocurra.

Se entiende por repuesto homologado, alternativo o aftermarket aquel que puede ser usado como alternativa funcional, pero que no necesariamente corresponde a la pieza genuina de la marca del vehículo.

El cliente acepta que estos repuestos pueden presentar diferencias en:

1. Marca.
2. País de origen.
3. Material.
4. Acabado.
5. Vida útil.
6. Tolerancia.
7. Durabilidad.
8. Comportamiento frente a la pieza original.
9. Disponibilidad de reposición.
10. Garantía del fabricante o proveedor.

La garantía cubre únicamente el defecto propio del repuesto o la instalación realizada por AUTOCAMBIOS S.A.S. No cubre exigencias de desempeño idéntico al repuesto original, salvo que dicha equivalencia haya sido ofrecida expresamente por escrito.

9. Garantía para repuestos usados

Los repuestos usados suministrados por AUTOCAMBIOS S.A.S. tendrán una garantía expresa de:

3 meses o 3.000 kilómetros, lo primero que ocurra.

Esta garantía aplica salvo que, antes de la compra o instalación, se informe y acepte por escrito que el repuesto usado se entrega sin garantía.

El cliente reconoce que un repuesto usado:

1. No es nuevo.
2. Puede tener desgaste previo.
3. Puede tener vida útil limitada.
4. Puede provenir de otro vehículo.
5. Puede no tener historial técnico completo.
6. Puede presentar marcas de uso.
7. Puede tener disponibilidad limitada para reposición.
8. No ofrece la misma expectativa de vida útil que una pieza nueva original.

La garantía del repuesto usado solo cubre su funcionamiento básico respecto del trabajo para el cual fue instalado. No cubre desgaste natural, vida útil reducida, apariencia, ruidos menores, tolerancias propias de uso, fallas por sistemas asociados ni daños causados por mala operación del vehículo.

La legislación colombiana permite vender productos usados sin garantía cuando el consumidor es informado y acepta claramente por escrito. Si no existe dicha aceptación, se entiende que el producto usado tiene garantía de tres meses.

10. Repuesto usado vendido o instalado sin garantía

Cuando AUTOCAMBIOS S.A.S. ofrezca un repuesto usado sin garantía, deberá quedar expresamente escrito en la cotización, factura, aprobación o acta firmada por el cliente.

Texto obligatorio:

El cliente declara que ha sido informado de manera clara y previa de que el repuesto es usado y se entrega sin garantía sobre su vida útil, desgaste previo, funcionamiento futuro, disponibilidad de cambio o duración. El cliente acepta esta condición de forma expresa, libre y escrita. AUTOCAMBIOS S.A.S. solo responderá por la correcta instalación cuando se demuestre una falla directa e imputable a la mano de obra ejecutada por la empresa.

Este texto debe usarse con cuidado y solo cuando sea real, claro y aceptado antes de la instalación.

11. Garantía para repuestos reparados, reconstruidos, remanufacturados o repotenciados

Los repuestos reparados, reconstruidos, remanufacturados o repotenciados tendrán la garantía específica indicada por escrito en la cotización o factura.

Cuando no exista una garantía especial del proveedor, AUTOCAMBIOS S.A.S. aplicará la siguiente regla:

Garantía de 1 a 3 meses, según la naturaleza del componente y el alcance de la reparación.

Componente reparado o reconstruido	Garantía sugerida
Alternador reparado	1 a 3 meses
Motor de arranque reparado	1 a 3 meses
Turbo reparado	1 a 3 meses
Compresor de aire acondicionado reparado	1 a 3 meses
Cremallera reparada	1 a 3 meses
Módulo electrónico reparado	1 mes, salvo proveedor indique más
Mecatrónica reparada	1 a 3 meses, según proveedor
Caja automática reparada parcialmente	1 a 3 meses sobre el trabajo realizado
Inyectores reparados	1 a 3 meses, según proveedor y prueba de banco

La garantía solo aplica sobre el componente reparado y dentro del alcance específico del trabajo realizado. No cubre partes internas que no fueron reemplazadas, desgaste acumulado, fallas de sistemas externos, mala lubricación, contaminación, voltajes incorrectos, humedad, sobrecalentamiento, fluidos incorrectos o daños causados por piezas asociadas no intervenidas.

12. Garantía para repuestos eléctricos y electrónicos

Los repuestos eléctricos y electrónicos nuevos suministrados e instalados por AUTOCAMBIOS S.A.S. tendrán una garantía expresa de:

3 meses o 5.000 kilómetros, lo primero que ocurra.

Aplica para:

1. Sensores.
2. Actuadores.
3. Bobinas.
4. Alternadores.
5. Motores de arranque.

6. Módulos.
7. Unidades electrónicas.
8. Válvulas eléctricas.
9. Bombas eléctricas.
10. Switches.
11. Mandos.
12. Componentes de red eléctrica.
13. Ventiladores.
14. Resistencias.
15. Componentes de climatización eléctricos.

No aplica garantía cuando el daño sea causado por:

1. Batería defectuosa.
2. Alternador defectuoso.
3. Picos de voltaje.
4. Cortos eléctricos.
5. Humedad.
6. Sulfatación.
7. Inundación.
8. Mala masa.
9. Cableado en mal estado.
10. Accesorios instalados por terceros.
11. Alarmas, radios, luces, cámaras o modificaciones eléctricas externas.
12. Manipulación posterior del sistema.
13. Programaciones externas.
14. Repuestos suministrados por el cliente.
15. Fallas de módulos o redes no intervenidas.

En componentes electrónicos, la garantía puede requerir diagnóstico previo para determinar si el daño proviene del repuesto o de una causa externa.

13. Garantía para módulos, programación, codificación y aprendizaje

Los trabajos de programación, codificación, adaptación, calibración o aprendizaje tendrán una garantía expresa de:

1 mes, salvo que la cotización indique una garantía diferente.

Esta garantía cubre únicamente la correcta ejecución del procedimiento técnico realizado por AUTOCAMBIOS S.A.S.

No garantiza que el vehículo acepte una programación cuando existan:

1. Módulos usados incompatibles.

2. Módulos reparados o clonados.
3. Fallas de comunicación.
4. Redes CAN, LIN, FlexRay o Gateway defectuosas.
5. Cableado alterado.
6. Batería o alimentación inestable.
7. Software no compatible.
8. Fallas en ECU, TCM, BCM, ABS u otros módulos asociados.
9. Bloqueos por inmovilizador.
10. Intervenciones previas de terceros.
11. Partes suministradas por el cliente.

Si la programación se realiza correctamente y posteriormente el módulo falla por una causa externa, no se considerará garantía del servicio.

14. Garantía para repuestos de suspensión, dirección, tren delantero y piezas de choque

Los repuestos de suspensión, dirección, tren delantero y piezas de choque tendrán una garantía expresa de:

3 meses o 5.000 kilómetros, lo primero que ocurra.

Aplica para:

1. Amortiguadores.
2. Tijeras.
3. Brazos.
4. Terminales.
5. Rótulas.
6. Bujes.
7. Bieletas.
8. Rodamientos.
9. Espirales.
10. Copelas.
11. Cremalleras.
12. Axiales.
13. Soportes.
14. Manguetas.
15. Componentes de dirección.
16. Piezas de choque o impacto.

No aplica garantía por:

1. Golpes en huecos.

2. Impactos contra andenes.
3. Accidentes.
4. Rines torcidos.
5. Llantas deformadas.
6. Alineación alterada por golpe.
7. Uso severo.
8. Sobrecarga.
9. Ruidos generados por piezas no reemplazadas.
10. Desgaste de componentes asociados.
11. Instalación de piezas suministradas por el cliente.
12. Modificaciones en altura, suspensión o rines.
13. Mal estado de llantas.
14. Falta de alineación o balanceo cuando haya sido recomendado.

La garantía en suspensión no cubre ruidos, vibraciones o sensaciones de manejo causadas por piezas no intervenidas o por condiciones externas al repuesto instalado.

15. Garantía de mano de obra en mantenimientos preventivos

Los mantenimientos preventivos tendrán garantía expresa de:

1 mes o 1.000 kilómetros, lo primero que ocurra.

Esta garantía cubre:

1. Correcta instalación de filtros.
2. Correcta aplicación de aceite o fluidos suministrados.
3. Correcta ejecución del servicio aprobado.
4. Corrección de fugas o ajustes directamente relacionados con el servicio, cuando sean imputables a la mano de obra.

No cubre:

1. Fallas preexistentes.
2. Consumo de aceite.
3. Fugas de empaques viejos.
4. Fallas de sensores.
5. Fallas de motor, caja, suspensión, frenos o sistemas no intervenidos.
6. Daños por uso posterior del vehículo.
7. Fallas ocultas no detectables durante el mantenimiento.
8. Repuestos no aprobados para cambio.
9. Uso del vehículo con testigos encendidos.

Un mantenimiento preventivo no constituye diagnóstico integral del vehículo, salvo que el cliente haya aprobado expresamente una revisión o diagnóstico adicional.

16. Garantía de mano de obra en reparaciones mecánicas generales

Las reparaciones mecánicas generales tendrán garantía expresa de:

3 meses o 5.000 kilómetros, lo primero que ocurra.

Aplica sobre:

1. Trabajo mecánico aprobado.
2. Instalación de repuestos suministrados por AUTOCAMBIOS S.A.S.
3. Ajustes directamente relacionados con la reparación.
4. Corrección de fallas causadas por mano de obra comprobada.

No aplica sobre:

1. Fallas diferentes.
2. Piezas no reemplazadas.
3. Sistemas no intervenidos.
4. Daños previos.
5. Reparaciones parciales aprobadas por el cliente.
6. Repuestos usados sin garantía.
7. Repuestos suministrados por el cliente.
8. Daños causados por uso indebido.
9. Recalentamientos.
10. Falta de aceite o refrigerante.
11. Fluidos incorrectos.
12. Manipulación de terceros.
13. Falta de mantenimiento posterior.

17. Garantía en reparaciones eléctricas y electrónicas

Las reparaciones eléctricas o electrónicas tendrán una garantía expresa de:

1 a 3 meses, según el alcance del trabajo y la condición indicada en la cotización.

Se aplicará garantía de 1 mes cuando se trate de:

1. Reparaciones de cableado.
2. Corrección de falsos contactos.
3. Reparación de conectores.
4. Limpieza de sulfataciones.
5. Reparaciones sobre sistemas previamente manipulados.
6. Reparaciones en vehículos con humedad, incendio, corto, inundación o adaptaciones previas.
7. Programaciones o codificaciones.

Se aplicará garantía de hasta 3 meses cuando se trate de:

1. Instalación de repuesto eléctrico nuevo suministrado por AUTOCAMBIOS S.A.S.
2. Reemplazo de sensor nuevo.
3. Reemplazo de actuador nuevo.
4. Reparación eléctrica claramente delimitada y estable.

No aplica garantía cuando el daño reaparece por humedad, sulfato, cortos externos, accesorios, alarmas, instalaciones no originales, batería, alternador, módulos no intervenidos o manipulación posterior.

18. Garantía en diagnóstico automotriz

El diagnóstico automotriz no tiene garantía como reparación del vehículo, porque su finalidad es identificar causas probables, fallas presentes, códigos, síntomas, rutas de prueba y recomendaciones técnicas.

El diagnóstico garantiza únicamente:

1. Que el vehículo fue revisado bajo un procedimiento técnico razonable.
2. Que se usaron herramientas de diagnóstico disponibles.
3. Que se entregó una conclusión técnica según la información obtenida.
4. Que se informaron los pasos recomendados.

No garantiza:

1. Que no existan fallas ocultas.
2. Que no aparezcan fallas adicionales.
3. Que una reparación parcial solucione todos los síntomas.
4. Que una falla intermitente se reproduzca durante la revisión.
5. Que el vehículo no tenga daños internos no visibles.
6. Que una pieza aprobada por el cliente sea la única causa de la falla.

En vehículos modernos, europeos, híbridos, eléctricos o con fallas complejas, el diagnóstico puede ser progresivo y requerir pruebas por etapas.

19. Garantía en reparaciones parciales o por etapas

Cuando el cliente apruebe una reparación parcial, económica, temporal, por etapas o limitada frente a una recomendación técnica más amplia, la garantía será únicamente sobre el trabajo realizado.

Garantía aplicable: entre 1 y 3 meses, según el tipo de trabajo aprobado.

AUTOCAMBIOS S.A.S. no responderá por:

1. Fallas relacionadas con trabajos no aprobados.

2. Piezas recomendadas y no autorizadas.
3. Daños derivados de sistemas asociados no reparados.
4. Reparación de síntomas por causas diferentes.
5. Daños progresivos advertidos al cliente.
6. Reparaciones temporales aceptadas como solución económica.

Texto recomendado:

El cliente declara que fue informado de que la reparación aprobada es parcial y que existen componentes adicionales recomendados o posibles causas asociadas que no fueron autorizadas en esta etapa. Por lo tanto, la garantía se limita exclusivamente al trabajo aprobado y no cubre fallas derivadas de reparaciones no autorizadas, piezas pendientes, daños ocultos o sistemas asociados no intervenidos.

20. Garantía en motor

Las reparaciones de motor tendrán garantía según el tipo de intervención:

Tipo de reparación de motor	Garantía expresa
Cambio de repuesto específico original nuevo	6 meses o 10.000 km
Cambio de repuesto OEM, homologado o alternativo	3 meses o 5.000 km
Reparación parcial de motor	1 a 3 meses
Reparación general de motor, si se aprueba completa	3 meses o 5.000 km, salvo cotización diferente
Motor usado	3 meses o 3.000 km, salvo acta sin garantía
Motor importado nuevo o remanufacturado	Según proveedor, factura y cotización

La garantía no cubre:

1. Recalentamiento posterior.
2. Falta de aceite.
3. Baja presión de aceite por componentes no intervenidos.
4. Bomba de aceite no reemplazada.
5. Radiador, termostato, ventilador o mangueras no cambiadas.
6. Daños previos por recalentamiento.
7. Desgaste interno no reparado.
8. Lodos, carbonilla, viruta o contaminación.
9. Uso del vehículo con testigos encendidos.
10. Fallas por combustible, lubricantes o refrigerantes incorrectos.
11. Modificaciones o intervenciones de terceros.

21. Garantía en caja automática, mecatrónica, transmisión y convertidor

Las garantías serán:

Trabajo o repuesto	Garantía expresa
Repuesto original nuevo de caja	6 meses o 10.000 km
Repuesto OEM/homologado de caja	3 meses o 5.000 km
Mecatrónica nueva original	6 meses o 10.000 km, si el proveedor la respalda
Mecatrónica OEM, reparada o reconstruida	1 a 3 meses, según proveedor
Caja automática usada	3 meses o 3.000 km, salvo acta sin garantía
Reparación parcial de caja	1 a 3 meses sobre el trabajo realizado
Servicio de aceite y filtro de caja	1 mes o 1.000 km sobre mano de obra e insumos

No aplica garantía por:

1. Desgaste interno no reparado.
2. Cuerpos de válvulas no intervenidos.
3. Solenoides no reemplazados.
4. Convertidor no reparado.
5. Enfriador contaminado.
6. Aceite incorrecto o contaminado.
7. Programación no completada por fallas externas.
8. Módulos, cableado o sensores no intervenidos.
9. Soportes, cardanes, diferenciales o ejes no reparados.
10. Uso del vehículo con falla activa.
11. Manipulación posterior.

22. Garantía en frenos

Trabajo o repuesto	Garantía expresa
Pastillas y discos nuevos originales	6 meses o 10.000 km por defecto de producto; desgaste excluido
Pastillas y discos homologados	3 meses o 5.000 km por defecto de producto; desgaste excluido
Mano de obra de frenos	3 meses o 5.000 km
Líquido de frenos	1 mes o 1.000 km
Bomba, booster, ABS o componentes eléctricos	3 meses o 5.000 km, salvo módulo reparado: 1 a 3 meses

No cubre:

1. Desgaste normal.
2. Chillidos por cristalización, humedad o suciedad.
3. Vibraciones por discos no reemplazados.
4. Rines o llantas defectuosas.
5. Componentes no intervenidos.
6. Uso severo o frenadas agresivas.
7. Repuestos suministrados por el cliente.

23. Garantía en aire acondicionado

Trabajo o repuesto	Garantía expresa
Compresor original nuevo	6 meses o 10.000 km
Compresor OEM/homologado	3 meses o 5.000 km
Compresor reparado o usado	1 a 3 meses según proveedor
Carga de gas	1 mes, siempre que no exista fuga externa
Reparación de fuga específica	3 meses sobre el punto reparado
Evaporador, condensador, válvula o sensor nuevo	3 meses o 5.000 km

No cubre:

1. Fugas en puntos no intervenidos.
2. Compresor dañado por contaminación.
3. Exceso de presión por ventiladores defectuosos.
4. Válvula o sistema obstruido no reemplazado.
5. Daños eléctricos.
6. Componentes usados o del cliente.
7. Pérdida de gas por fuga diferente a la reparada.

24. Garantía en latonería y pintura

Los trabajos de latonería y pintura tendrán garantía expresa de:

3 meses sobre adherencia, aplicación y ejecución del área intervenida.

No cubre:

1. Golpes posteriores.
2. Rayones.
3. Impactos de piedra.
4. Lavados abrasivos.
5. Productos químicos.

6. Exposición extrema.
7. Corrosión previa.
8. Óxido interno.
9. Reparaciones anteriores defectuosas.
10. Diferencias leves de tono por envejecimiento de la pintura original.
11. Piezas plásticas fatigadas.
12. Molduras o soportes no reemplazados.

25. Garantía en vehículos híbridos y eléctricos

Trabajo o repuesto	Garantía expresa
Mantenimiento preventivo	1 mes o 1.000 km
Repuesto original nuevo de sistema híbrido/eléctrico	6 meses o 10.000 km, salvo proveedor indique diferente
Repuesto OEM/homologado	3 meses o 5.000 km
Repuesto usado de sistema híbrido/eléctrico	3 meses o 3.000 km, salvo acta sin garantía
Módulo, inversor, cargador o componente electrónico reparado	1 a 3 meses según proveedor
Diagnóstico de alto voltaje	Garantía sobre procedimiento, no sobre reparación

No cubre:

1. Degradación natural de batería.
2. Manipulación de terceros.
3. Humedad.
4. Golpes.
5. Inundación.
6. Sobretensión.
7. Cargadores externos defectuosos.
8. Software o módulos no intervenidos.
9. Celdas no reemplazadas.
10. Sistemas de refrigeración de batería no reparados.

26. Repuestos suministrados por el cliente

AUTOCAMBIOS S.A.S. no recibe ni instala repuestos suministrados por el cliente como regla general.

Solo se aceptarán por excepción escrita autorizada por gerencia o jefe de sede.

Garantía aplicable: sin garantía sobre el repuesto.

AUTOCAMBIOS S.A.S. no responde por:

1. Procedencia.
2. Calidad.
3. Autenticidad.
4. Compatibilidad.
5. Referencia.
6. Vida útil.
7. Estado interno.
8. Seguridad.
9. Funcionamiento.
10. Garantía del proveedor del cliente.

AUTOCAMBIOS S.A.S. solo responderá por la mano de obra si se demuestra que la falla fue causada directa y exclusivamente por una instalación incorrecta imputable al taller.

Texto obligatorio:

El cliente declara que el repuesto fue suministrado directamente por él y no por AUTOCAMBIOS S.A.S. Por esta razón, AUTOCAMBIOS S.A.S. no otorga garantía sobre la pieza, su procedencia, referencia, compatibilidad, autenticidad, calidad, vida útil, seguridad o funcionamiento. Cualquier reclamación sobre el repuesto deberá ser tramitada directamente por el cliente con su vendedor o proveedor. AUTOCAMBIOS S.A.S. solo responderá por la mano de obra cuando se demuestre una instalación incorrecta imputable al taller.

27. Cláusula de garantía especial del proveedor

Cuando un proveedor, importador, fabricante o tercero especializado otorgue una garantía diferente, esta deberá quedar indicada expresamente en la cotización o factura.

Texto recomendado:

La garantía de este repuesto, reparación o servicio corresponde a la garantía otorgada por el proveedor/fabricante/importador, la cual es de _____. AUTOCAMBIOS S.A.S. acompañará la gestión de garantía cuando el producto haya sido suministrado por la empresa, pero la aprobación final podrá depender del análisis técnico, tiempos, condiciones y respuesta del proveedor.

28. Texto final recomendado para incluir en cotizaciones

Garantía: La garantía aplica únicamente sobre los repuestos suministrados por AUTOCAMBIOS S.A.S. y sobre la mano de obra expresamente aprobada, ejecutada y facturada. Los repuestos nuevos originales tendrán garantía de 6 meses o 10.000 km, lo primero que ocurra. Los repuestos OEM, homologados, alternativos, eléctricos, electrónicos, de suspensión, tren delantero y piezas de choque tendrán garantía de 3

meses o 5.000 km, lo primero que ocurra, salvo que la cotización indique una condición diferente. Los repuestos usados tendrán garantía de 3 meses o 3.000 km, salvo que se informe y acepte expresamente por escrito que se entregan sin garantía. Las reparaciones y mano de obra tendrán garantía de 1 a 3 meses según el tipo de servicio, alcance técnico y condiciones indicadas en la cotización. La garantía no cubre fallas diferentes, piezas no intervenidas, desgaste natural, daños previos, reparaciones parciales no autorizadas, uso indebido, falta de mantenimiento, recalentamientos, fluidos incorrectos, combustible contaminado, intervención de terceros, manipulación posterior, daños eléctricos externos, accidentes, golpes, inundación o repuestos suministrados por el cliente.

29. Ajuste importante para evitar problemas jurídicos

No se recomienda escribir en los documentos comerciales:

“La garantía legal de repuestos homologados es de 3 meses.”

Es más seguro y claro escribir:

“AUTOCAMBIOS S.A.S. anuncia y pacta expresamente una garantía de 3 meses o 5.000 km para repuestos homologados, OEM, alternativos o aftermarket, salvo que la cotización, factura o proveedor indique una garantía diferente.”

Esto es más fuerte jurídicamente, porque la Ley 1480 parte del término anunciado por el productor o proveedor cuando no hay una disposición obligatoria específica. Si no se informa el término para producto nuevo, puede entenderse de un año.

30. Resumen ejecutivo de garantías Autocambios

Categoría	Garantía que debe manejar Autocambios
Original nuevo	6 meses / 10.000 km
OEM nuevo	3 meses / 5.000 km
Homologado / aftermarket	3 meses / 5.000 km
Usado	3 meses / 3.000 km o sin garantía si se acepta por escrito
Reparado / reconstruido	1 a 3 meses según proveedor
Eléctrico / electrónico	3 meses / 5.000 km
Módulo reparado / programación	1 mes o según proveedor
Suspensión / choque	3 meses / 5.000 km
Mantenimiento preventivo	1 mes / 1.000 km
Reparación mecánica general	3 meses / 5.000 km
Diagnóstico	Garantía del procedimiento, no de reparación

Categoría	Garantía que debe manejar Autocambios
Repuesto del cliente	Sin garantía sobre la pieza
Reparación parcial	Solo sobre lo aprobado

31. Fuentes legales de referencia

Este documento toma como referencia general el régimen colombiano de protección al consumidor, especialmente:

1. **Ley 1480 de 2011 - Estatuto del Consumidor.**
Fuente: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=44306>
2. **Decreto 735 de 2013 - Reglamentación sobre efectividad de la garantía.**
Fuente: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=52670>
3. **Superintendencia de Industria y Comercio - Orientación sobre fallas en un producto y garantía legal.**
Fuente: <https://sedeelectronica.sic.gov.co/temas/proteccion-al-consumidor/derechos-y-deberes/fallas-en-un-producto>

32. Recomendación interna de implementación

Para que esta política tenga valor probatorio y operativo, AUTOCAMBIOS S.A.S. debe implementarla en todos los puntos de contacto con el cliente:

1. Incluir el resumen de garantía en todas las cotizaciones.
 2. Incluir la política completa en la página web.
 3. Enviar al cliente la cotización con la garantía aplicable antes de iniciar el trabajo.
 4. Solicitar aceptación por WhatsApp, correo, firma digital o firma física.
 5. Registrar en Trello o el sistema interno fotos, videos, diagnóstico, aprobación y salvedades.
 6. Usar actas especiales para repuestos usados, repuestos del cliente, reparaciones parciales y trabajos sin garantía.
 7. No iniciar trabajos con repuestos de cliente sin autorización escrita.
 8. Toda garantía negada debe estar soportada con diagnóstico técnico, fotos, videos o evidencia disponible.
 9. Toda garantía aceptada debe dejar constancia del trabajo realizado, fecha de ingreso, fecha de entrega y repuestos reemplazados.
 10. Evitar frases absolutas como “no damos garantía por nada”. Usar siempre frases técnicas: “la garantía se limita a...”, “no cubre cuando la causa sea...”, “no aplica por intervención de terceros...”.
-

AUTOCAMBIOS S.A.S.

Política de Garantías de Productos, Repuestos y Servicios

Versión 1.0