

PROCESO:	DOCUMENTO:	CÓDIGO:	PÁGINA
PRESTAR SERVICIO POSTVENTA	Póliza de garantía Hero	PSP-STE-001	1/5

1. PERIODO DE GARANTIA

HERO. 48.000 km o 4 años lo que ocurra primero desde la fecha de compra indicada en el documento habilitante (factura) que el cliente debe presentar obligatoriamente.

NOTA: Cuando el estado del producto no sea coherente con la fecha de venta indicada en la factura (presente señales de que ha sido usado por mayor tiempo), la aplicación de la garantía requiere la aprobación del Gerente General, Gerente Comercial o Gerente de Operaciones.

2. COBERTURA

4.2.1. La garantía de fábrica cubre la reparación gratuita de daños de motor imputables a la fabricación del producto o sus componentes mecánicos (a través de talleres autorizados Hero).

2.1 Los Servicios que serán brindados gratuitamente por talleres Hero únicamente serán durante el periodo de garantía, siempre y cuando cumplan con los requisitos requeridos para el efecto.

2.2 Adicional a la garantía la Post Venta ofrece servicios complementarios como mantenimientos preventivos, correctivos, venta de partes, asesoría, etc.

3. RESTRICCIONES: La garantía de fábrica no cubre:

3.1. La no asistencia a los mantenimientos preventivos recomendadas en el tiempo o kilometraje indicado en el manual de garantía.

3.2. Reparación o ajuste por parte del usuario en un taller o concesionario diferente al autorizado en cada ciudad o provincia.

3.3. Daños originados por dar al producto un uso incorrecto o con fines diferentes para los que fue fabricado como, por ejemplo: cargas excesivas, alquiler o carreras /competencia.

3.4. Daño de la motocicleta por el uso de partes, accesorios, repuestos no originales, aceite y fluido diferentes a los recomendados por el fabricante.

3.5. Cualquier vehículo que haya sido modificado.

3.6. Golpes, rotura de partes o componentes, rayones o daños producidos por el almacenamiento, transporte, accidente, incendio, robo o manipulación inapropiados.

3.7. Cualquier daño del producto si previamente ha existido la intervención de personal NO autorizado por Hero.

PROCESO:	DOCUMENTO:	CÓDIGO:	PÁGINA
PRESTAR SERVICIO POSTVENTA	Póliza de garantía Hero	PSP-STE-001	2/5

3.8. El desgaste normal y rotura de los componentes tales como: cables eléctricos, cable de embrague, cable de acelerador, cable del ahogador, filtros, bujías, platinas, discos del embrague, zapatas de los frenos, etc. Y productos del petróleo y líquidos, tales como aceite, grasa, líquido de frenos, etc.

3.9. Daños del producto, afección a usuarios o terceros, accidentes o mal funcionamiento originados por manipulaciones mal realizadas o por no cumplir lo especificado en el manual de instrucciones sobre el mantenimiento, uso y limpieza.

3.10 Daños del producto ocasionados por problemas en la alimentación de la batería: voltajes diferentes a los especificados o sus variaciones, cortocircuitos, sobrecargas, armónicos, transitorios, etc.

3.11 Daños estéticos que se presenten en los productos de exhibición.

3.12. Daños causados por el uso en condiciones ambientales inapropiadas como exposición permanente a la luz solar, ambiente con salinidad, uso de químicos y humedad excesiva.

3.13. Garantías adicionales o extendidas otorgadas por el almacén que vende el producto.

3.14. Garantía en productos retirados a clientes por las cadenas comerciales y vendidos nuevamente sin la revisión o reparación y/o aprobación directa escrita de Hero.

3.15. Mal funcionamiento provocado por el usuario por el manejo inapropiado.

3.16. Daños ocasionados por fenómenos naturales fortuitos como inundaciones, terremotos, fuego, rayos, destrucción de vivienda, etc.

3.17. Defectos propios del desgaste natural por uso

3.18. Daños por el uso de agentes de limpieza no especificados en el manual de instrucciones

3.19. Daños provocados por acción o ingreso de elementos extraños como agua, polvo, insectos, roedores, etc.

NOTA: Los casos que no están cubiertos por la garantía pueden ser reparados por talleres certificados y deben ser facturados al cliente a los costos vigentes

4. CASOS ESPECIALES:

4.1. Los casos que no estén contemplados en estos lineamientos y con carácter de excepcionales son competencia del Gerente de General y/o Gerente Comercial y Gerente de Operaciones

4.2. Se pueden aplicar garantías especiales en casos de daños reconocidos por la marca y definidos por el Gerente General o Gerente Comercial o Gerente de Operaciones, la extensión es de hasta 6 meses

4.3. En todos estos casos excepcionales se debe indicar los términos de la garantía extraordinaria concedida, el alcance, las razones de respaldo y el responsable

PROCESO:	DOCUMENTO:	CÓDIGO:	PÁGINA
PRESTAR SERVICIO POSTVENTA	Póliza de garantía Hero	PSP-STE-001	3/5

5. DESCRIPCION DE LA GARANTIA

La Garantía en nuestros vehículos comercializados bajo la marca Hero en Ecuador es un respaldo a la calidad de todos nuestros productos, otorgando total confiabilidad en los vehículos 2W adquiridos por nuestros clientes. En caso de que la motocicleta presente alguna anomalía, debe llevarla al concesionario o taller autorizado Hero de confianza para su evaluación.

6. PROCESO PARA RECLAMO POR GARANTIA

1- El concesionario o taller autorizado analiza el defecto y determina si el caso aplica al otorgamiento de garantía, según las políticas definidas. (Manual de garantía entregado al cliente).

2 - Si el defecto obedece a la calidad del producto o componentes, el concesionario o taller autorizado procederá con la reparación o reemplazo de partes bajo el concepto de garantía sin costo para el cliente, caso contrario, se notificará al cliente la negación de garantía con la explicación requerida para el efecto y amparada en la póliza de garantía y se informará el valor de reparación que deberá ser asumido por el cliente.