

Política de Garantía

1. Bienvenido a la familia HERO

Felicitaciones por adquirir una motocicleta HERO.

Nuestro compromiso es brindarle una experiencia de conducción confiable, segura y respaldada por un servicio postventa de alta calidad a través de nuestra red de talleres autorizados HERO.

La presente política de garantía describe las condiciones, cobertura y procedimientos aplicables para la atención de posibles defectos de fabricación en materiales o ensamblaje durante el periodo de garantía de su motocicleta.

Para mantener la cobertura total de la garantía, es indispensable realizar los mantenimientos periódicos en la red de talleres autorizados HERO, conforme al plan de servicio recomendado.

2. Periodo de Garantía

Todas las motocicletas HERO comercializadas en Ecuador cuentan con una garantía de:

5 años o 60.000 kilómetros, lo que ocurra primero, contados a partir de la fecha de facturación al cliente final, **para mantener la cobertura total de garantía, es importante realizar las revisiones periódicas en la red de talleres autorizados HERO.**

Durante este periodo, HERO Ecuador reparará o reemplazará, sin costo para el cliente, cualquier componente que presente defectos de fabricación, de acuerdo con los términos y condiciones establecidos en esta política.

3. Alcance de la Garantía

La garantía cubre defectos de fabricación relacionados con:

- Materiales
- Procesos de ensamblaje
- Componentes originales del vehículo

Cuando se confirme que el defecto está cubierto por la garantía, HERO Ecuador realizará:

- Reparación del componente defectuoso, o reemplazo del componente afectado.
- Las reparaciones se realizarán a través de la red de talleres autorizados HERO, utilizando repuestos originales.

4. Términos y Condiciones

4.1 Es obligatorio usar los servicios de los talleres principales y centros de servicio autorizado de acuerdo con las tablas de mantenimiento recomendadas y entregadas

al momento de la venta del vehículo de dos ruedas, para recibir los beneficios de garantía que otorga este documento.

- 4.2 Con el fin de obtener todos los beneficios otorgados por este documento, todos los vehículos Hero dos ruedas deberán ser atendidos y reparados únicamente en talleres propios / centros de servicio autorizados de la marca.
- 4.3 Si se presenta algún defecto durante el periodo de garantía, el cliente deberá acercarse a la red de talleres autorizados HERO o comunicarse con el servicio de atención al cliente para recibir orientación y programar la revisión correspondiente.
- 4.4 Una vez realizada la inspección técnica por parte del taller autorizado HERO y confirmada la condición de garantía, se procederá a la reparación o reemplazo del componente afectado en el menor tiempo posible, sujeto a disponibilidad de repuestos.
- 4.5 El manual de propietario / garantía debe ser presentado al momento del ingreso del vehículo Hero de dos ruedas al taller, validando cumplimiento de los mantenimientos preventivos.

5. Limitaciones de la Garantía

La garantía otorgada bajo este documento está sometida a las siguientes exclusiones:

- (a) Cualquier daño del vehículo de dos ruedas que resulte de la negligencia en el mantenimiento periódico de acuerdo con lo especificado en los manuales de propietario.
- (b) Cualquier daño del vehículo de dos ruedas que resulte de cualquier reparación, ajuste o de cualquier otra operación de mantenimiento realizada por un método distinto al especificado en los manuales de servicio de la marca.
- (c) Cualquier daño que resulte de operaciones o uso del vehículo de dos ruedas en cualquier lugar y propósito para el cual el vehículo de dos ruedas no fue diseñado o fabricado.
- (d) Cualquier daño al vehículo de dos ruedas que resulte del uso indebido del mismo o del uso excesivo del propósito especificado por HERO Ecuador.
- (e) Cualquier daño al vehículo de dos ruedas que resulte por uso de partes o accesorios no aprobados por HERO Ecuador, o de combustible aceite, lubricante, o fluidos que no hayan sido recomendados por HERO Ecuador, los cuales son descritos en el manual de propietario.
- (f) Cualquier daño que resulte de la operación bien sea intencional o accidental y que no se encuentre especificado en el manual del propietario.
- (g) Cualquier daño al vehículo dos ruedas que surja de su indebido almacenamiento y transporte.
- (h) Cualquier daño al vehículo dos ruedas que resulte de fuerza mayor tal como incendio, o efectos posteriores por causa de la misma colisión o robo.

- (i) Cualquier daño al vehículo de dos ruedas que surja del envejecimiento, tales como color, sombras o decoloración de la superficie pintada, el deterioro de la superficie plateada y el deterioro del caucho y plásticos u oxidación.
- (j) Cualquier daño al vehículo de dos ruedas que resulte de evidencia de hollín, humo, uso de productos químicos, contacto con desechos orgánicos o biológicos proveniente de animales, así mismo por afectaciones causadas por el agua de mar o la brisa que contenga esta.
- (k) Cualquier daño a la superficie pintada del vehículo de dos ruedas que devenga de la contaminación industrial o de otros factores externos.
- (l) Cualquier vehículo de dos ruedas que haya participado en un evento de carreras, rally o competencia o que haya sido utilizado como taxi o unidad de alquiler.
- (m) Cualquier vehículo de dos ruedas que ha sido remodelado de tal manera que pueda afectar la calidad, funcionamiento o desempeño del vehículo, en cuyo caso de la garantía quedará sin efecto en el momento.
- (n) Los fenómenos normales de operación como ruidos o vibraciones leves que no afecten el desempeño, seguridad o funcionalidad del vehículo. Las reparaciones de mantenimiento necesarias debido al uso indebido durante la conducción o debido a la adulteración del aceite gasolina o malas condiciones del camino.
- (o) Componentes como:**
 - a. Componentes desgaste normal : filtros, bandas de freno, pastillas de freno, discos de freno, sistema de embrague, llantas, radios de ruedas, válvulas de laminillas, fusiles, ruedas dentadas, cadena de transmisión, cables, elementos de suspensión como barras y amortiguadores, partes de caucho, cuñas, sellos de aceite, o- rings.**
 - b. Componentes eléctricos : Batería, arnés eléctrico, focos, bujías, fusibles.**
 - c. Componentes consumibles :Aceite de motor, grasas, electrolito de batería, liquido refrigerante, liquido de frenos y liquido de barras de suspensión.**
- (p) Las reclamaciones por daños emergentes derivados de un defecto de funcionamiento previo que no esté sujeto a la garantía.
- (q) Los daños causados por el suso indebido de aceite / grasa y componentes no originales.
- (r) El uso de consumibles como el petróleo, grasa usada durante los servicios o reparaciones.
- (s) Cualquier daño que resulte de la reparación, ajuste o trabajo de mantenimiento realizado por cualquier persona distinta de los Distribuidores.
- (t) Los gastos adicionales derivados de situaciones fuera del control de HERO, como transporte del vehículo, hospedaje u otros costos indirectos, no estarán cubiertos por la garantía, salvo disposición expresa por parte de HERO Ecuador.
- (u) Cualquier costo para el mantenimiento periódico tal como limpieza, inspección y ajuste.
- (v) Cualquier defecto que se pueda desarrollar por factores externos tales como ambientales, incluyendo, pero sin limitarlo a circunstancias tales como la decoloración / descamación / oxidación de pintura, rayas, partes cromadas,

desgarramiento de asientos y el agrietamiento, oxidación de piezas de aluminio y decoloración de interruptores de control.

6. Plan de mantenimiento inicial

Durante el periodo inicial de uso, las siguientes revisiones programadas incluyen mano de obra sin costo:

- ✓ 500 km
- ✓ 3.000 km
- ✓ 6.000 km
- ✓ 9.000 km
- ✓ 12.000 km
- ✓ 15.000 km

7. Procedimiento para solicitar garantía

En caso de presentarse alguna anomalía durante el periodo de garantía, el cliente deberá:

1. Acudir a un taller autorizado HERO.
2. Presentar el historial de mantenimiento del vehículo.
3. Permitir la inspección técnica por parte del personal especializado.

Una vez realizada la evaluación técnica y confirmada la condición de garantía, se procederá a la reparación o reemplazo del componente afectado conforme a las políticas de HERO Ecuador.

8. Componentes sujetos a desgaste normal

Los siguientes componentes están sujetos a desgaste natural por uso y no están cubiertos por garantía, salvo que se determine un defecto de fabricación:

- ✓ Pastillas y bandas de freno
- ✓ Discos de freno
- ✓ Filtros
- ✓ Llantas
- ✓ Cadena y piñones de transmisión
- ✓ Bujías
- ✓ Fusibles
- ✓ Bombillos
- ✓ Batería
- ✓ Componentes de caucho
- ✓ Empaques y sellos
- ✓ Radios de ruedas

- ✓ Sistema de embrague y componentes
- ✓ Sistema de suspensión delantera y posterior

Los repuestos, lubricantes o consumibles utilizados durante estas revisiones deberán ser asumidos por el cliente.

9. Consumibles no cubiertos por garantía

Los siguientes productos se consideran consumibles y no están cubiertos por garantía:

- Aceite de motor
- Grasas y lubricantes
- Líquido refrigerante
- Líquido de frenos
- Electrolito de batería

10. Gastos no cubiertos por garantía

La garantía no cubre gastos adicionales derivados de:

- Transporte del vehículo
- Remolque
- Hospedaje
- Alimentación
- Comunicaciones
- Pérdidas económicas derivadas de la inmovilización del vehículo

11. Evaluación técnica de garantía

Las decisiones relacionadas con la cobertura de garantía serán tomadas con base en la evaluación técnica realizada por la red de servicio autorizada HERO, conforme a las condiciones establecidas en esta política.

12. Aceptación de condiciones

El propietario declara haber leído, entendido y aceptado los términos y condiciones establecidos en la presente política de garantía al momento de la compra del vehículo.

13. Atención al Cliente HERO

Para cualquier consulta relacionada con su motocicleta o con el servicio postventa, puede comunicarse con:

Centro de Atención al Cliente HERO Ecuador

Teléfono: 0993108114

Correo electrónico: servicioalcliente@heroecuador.com

Sitio web: <https://heromotos.com.ec/>