

NUESTRO SELLO DE CALIDAD ES NUESTRA MARCA.

Política de garantía automóviles MINI.





RESPALDO

CARATULA

CONTENIDO

1.	Información General	
	1.1. Contacto	
	1.2. Mantenimiento del Vehículo	
	1.3. Campañas Técnicas / Programas Especiales de Servicio	4
2.	Términos de Garantía	
	2.1. Periodo de Garantía	4
	2.2. Cobertura de la Garantía	
	2.3. Validez de la Garantía	(
	2.4. Exclusiones de la Garantía	
	2.5. Finalización de la Garantía	Ç
3.	Otras Coberturas de Garantía	
	3.1. Garantía de Repuestos y Accesorios	Ç
	3.2. Garantía en la Prestación de Servicio	10
	3.3. Garantía Vehículos de Otros Mercados	10
An	exo	
Ce	rtificado Batería de Alto Voltaje PHEV	1

1. Información General

1.1. Contacto

La satisfacción de nuestros clientes MINI con su vehículo y con nuestros centros de servicio es de gran importancia para AUTOGERMANA S.A.S como importador oficial de MINI (en adelante AUTOGERMANA).

Para ampliar la información o resolver inquietudes relativas a su vehículo, a los servicios ofrecidos, a la política de garantía o al programa de mantenimiento le informamos que puede contactar al centro de servicio oficial MINI de su preferencia a través de los teléfonos indicados al respaldo de esta libreta o en la página www.MINI.com.co

Si lo prefiere puede contactar al departamento de atención al cliente a través del correo electrónico info@autogermana.com.co o llamando al número de teléfono 6578080 en Bogotá. Cuando se comunique, por favor tenga disponible la siguiente información:

- a) Tarjeta de propiedad del vehículo.
- b) Kilometraje actual.
- c) Nombre del centro de servicio oficial MINI en el cual fue atendido.

1.2. Mantenimiento del Vehículo

Como usuario MINI debe informarse respecto de la calidad del producto adquirido, así como de las instrucciones que proporcione AUTOGERMANA y/o el fabricante MINI en relación con el adecuado uso y conservación del vehículo (artículo N° 3 numeral 2.1 ley 1480 de 2011) siguiendo los lineamientos incluidos en el Manual de Instrucciones entregado con su vehículo.

Las indicaciones sobre el manejo, uso y cuidado del vehículo, así como el cumplimiento del mantenimiento conforme a los servicios necesarios para el vehículo indicados por el CBS (Condition Based Service) cumpliendo a cabalidad con el intervalo de tiempo o kilometraje, son importantes para el perfecto funcionamiento del vehículo y son condición previa para conservar los derechos de la garantía.

El mantenimiento se debe realizar únicamente a través de los centros de servicio oficiales MINI.

1.3. Campañas Técnicas / Programas Especiales de Servicio

En el marco de los análisis de calidad continuos realizados por el fabricante MINI para garantizar el buen funcionamiento del vehículo, es posible que al vehículo como medida preventiva sea necesario realizarle programaciones, inspecciones o sustitución de repuestos después de ser producidos.

En estos casos, el fabricante MINI establece Campañas Técnicas o Programas Especiales de Servicio, AUTOGERMANA genera el plan de comunicación correspondiente y el centro de servicio oficial MINI entra en contacto con usted para coordinar la realización del servicio el cual no tiene ningún costo para el cliente.

Es primordial que después de ser contactado, el vehículo sea llevado lo más pronto posible al centro de servicio oficial MINI para la correcta realización del servicio, previniendo posibles defectos como consecuencia de la no atención de la Campaña Técnica o Programa Especial de Servicio informado.

2. Términos de Garantía

Los actuales términos de garantía son aplicados única y exclusivamente a vehículos nuevos MINI que han sido importados por AUTOGERMANA y comercializados por su red de ventas.

2.1. Periodo de Garantía

El vehículo está cubierto por la garantía internacional MINI de dos (2) años sin límite de kilometraje, contados a partir de la fecha de inicio de garantía.

La garantía inicia con la fecha de entrega del vehículo al propietario o del registro del vehículo ante la autoridad local de tránsito (fecha de matrícula), lo que ocurra primero, y termina el último día del segundo año. Se aclara que los vehículos de misiones diplomáticas se registran ante el Ministerio de Relaciones Exteriores.

En caso de reventa del vehículo la garantía internacional MINI se mantendrá durante el tiempo restante del periodo original, siempre y cuando los términos de garantía hayan sido cumplidos por los propietarios. Es importante que se entregue al nuevo propietario el Manual de Instrucciones.

Por otra parte:

- a) La batería original del vehículo, de 12V, está cubierta por la garantía internacional MINI de dos (2) años sin límite de kilometraje, contados a partir de la fecha de inicio de garantía del vehículo.
- b) La pintura del vehículo está cubierta por la garantía internacional MINI de tres (3) años, sin límite de kilometraje, contados a partir de la fecha de inicio de garantía del vehículo.
- c) La carrocería del vehículo está cubierta por la garantía internacional MINI, contra corrosión, de doce (12) años, sin límite de kilometraje, contados a partir de la fecha de inicio de garantía del vehículo. Se aclara que las molduras, los rines y componentes mecánicos no son parte integrante de la carrocería.
- d) Para vehículos híbridos ver anexo "Certificado Batería de Alto Voltaje PHEV"

Además, el vehículo cuenta con el programa de mantenimiento MINI Service Inclusive el cual es diferente a la garantía del vehículo y por lo tanto sus condiciones, su vigencia y los términos que le aplican son autónomos e independientes.

2.2. Cobertura de la Garantía

La garantía internacional MINI cubre la reparación y sustitución de todos los repuestos que presenten defectos de fabricación o de material siempre y cuando los defectos sean constatados a través de diagnóstico y análisis técnico, hayan sido acatadas las indicaciones sobre manejo, uso y cuidado del vehículo especificadas en el Manual de Instrucciones, se haya realizado el mantenimiento conforme a los servicios necesarios para el vehículo indicados por el CBS (Condition Based Service) cumpliendo a cabalidad con el intervalo de tiempo o kilometraje y se hayan cumplido los términos de garantía.

Los centros de servicio oficiales MINI se reservan el derecho de efectuar el desmonte de los repuestos, de consultar la memoria de datos y de realizar las lecturas electrónicas al vehículo que sean necesarias para realizar el diagnóstico y análisis técnico de los defectos presentados y que sean necesarias para llevar a cabo la reparación de acuerdo con los procedimientos técnicos MINI.

Las intervenciones y repuestos sustituidos en garantía serán cubiertos solamente durante el periodo original de garantía del vehículo.

Los repuestos sustituidos en garantía pasan a ser propiedad del fabricante MINI.

2.3. Validez de la Garantía

Para que la garantía internacional MINI sea válida se deben cumplir con las siguientes condiciones:

- a) Cumplir las indicaciones sobre manejo, uso y cuidado del vehículo especificadas en el Manual de Instrucciones.
- b) Realizar el mantenimiento conforme a los servicios necesarios para el vehículo indicados por el CBS (Condition Based Service) cumpliendo a cabalidad con el intervalo de tiempo o kilometraje.
- c) Efectuar el mantenimiento y las intervenciones necesarias únicamente en los centros de servicio oficiales MINI.
- d) Utilizar el combustible acorde con la calidad recomendada por el fabricante MINI en el Manual de Instrucciones.
- e) Utilizar repuestos, accesorios, lubricantes y productos de limpieza/cuidado originales MINI, los cuales además garantizan el correcto funcionamiento del vehículo y la conservación de las partes expuestas a estos.

2.4. Exclusiones de la Garantía

No están cubiertos por la garantía internacional MINI:

- a) El cuidado periódico del vehículo.
- b) Los repuestos de desgaste natural (bujías de ignición, plumillas, fusibles, filtros, pastillas de freno, discos de freno, amortiguadores, tubos de escape, embrague, llantas, luces halógenas/Xenón/LED, sin perjuicio que puedan existir más según características del producto). Excepciones:
 - 1) Defectos de material, constatados a través de diagnóstico y análisis técnico.
 - 2) Luces xenón/LED, las cuales tienen garantía de dos (2) años.
- c) Balanceo y alineación de las llantas.
- d) Las intervenciones al vehículo por terceros no autorizados por AUTOGERMANA.
- e) Repuestos que sean modificados por terceros no autorizados por AUTOGERMANA.
- f) Repuestos o accesorios de cualquier tipo no originales MINI.
- g) Compensación al propietario por las consecuencias directas o indirectas de un defecto cubierto por garantía.
- h) Ajustes, programaciones, lectura de fallos, limpieza y lubricación de componentes no atribuibles a defectos de fabricación o de material.
- i) Recargas de batería no asociadas a defectos cubiertos por garantía.

j) Los defectos causados por:

- 1) No llevar el vehículo a un centro de servicio oficial MINI, inmediatamente después de percibir la falla, omitir los indicadores de fallo o no autorizar que se realice una intervención necesaria en el vehículo.
- No llevar el vehículo a un centro de servicio oficial MINI cuando ha sido notificada la necesidad de realizar Campañas Técnicas o Programas Especiales de Servicio.
- 3) Acción de factores externos, condiciones ambientales extraordinarias, accidentes de cualquier naturaleza (inundaciones, incendios, choques, etc.), prolongado desuso o negligencia en el cuidado del vehículo.
- 4) No utilizar repuestos, accesorios y lubricantes originales MINI.
- 5) No utilizar el combustible acorde con la calidad recomendada por el fabricante MINI en el Manual de Instrucciones.
- 6) No realizar la limpieza y cuidado periódico con productos originales MINI.
- 7) No realizar el mantenimiento conforme a los servicios necesarios para el vehículo indicados por el CBS (Condition Based Service) incumpliendo con el intervalo de tiempo o kilometraje.
- 8) No seguir los procesos de carga recomendados por el fabricante MINI para la batería de 12V.
- 9) El vehículo permanece largos periodos sin uso (más de un mes) ocasionando la descarga profunda de la batería de 12V
- 10) El vehículo se usa en trayectos cortos frecuentemente y la descarga de la batería de 12V es atribuible a ello.
- 11) El vehículo tiene conectados repuestos o accesorios no originales que consumen la potencia de la batería de 12V.

2.5. Finalización de la Garantía

La garantía internacional MINI finaliza automáticamente en caso que:

- a) No se realice el mantenimiento conforme a los servicios necesarios para el vehículo indicados por el CBS (Condition Based Service) incumpliendo con el intervalo de tiempo o kilometraje.
- El vehículo sea intervenido por un centro de servicio no autorizado por AUTOGERMANA
- c) El vehículo sea calificado por la aseguradora como pérdida total o sea recuperado de la pérdida total (salvamento).
- d) La matrícula del vehículo sea cancelada ante la autoridad de tránsito.
- e) La estructura técnica, mecánica y/o electrónica del vehículo sea modificada sin la autorización del fabricante MINI.
- f) Sea instalado en el vehículo software no autorizado o que pueda interferir con la red de abordo.
- g) Se presente utilización indebida del vehículo (conducido en terrenos inundados o fangosos, sobrecarga, utilizado en competencias, etc.) o prolongado desuso.
- h) Se cumpla el periodo de vigencia de la garantía.

3. Otras Coberturas de Garantía

3.1. Garantía de Repuestos y Accesorios

Los repuestos y accesorios originales MINI vendidos o utilizados en las intervenciones por los centros de servicio oficiales MINI (fuera del periodo de garantía del vehículo) están cubiertos por una garantía internacional de dos (2) años sin límite de kilometraje, contados a partir de la fecha de la factura, cuando se presenten defectos de fabricación o de material constatados a través de diagnóstico y análisis técnico.

Para la garantía de repuestos y accesorios aplican los Términos de Garantía descritos en el numeral dos (2) de esta Política de Garantía.

Para efectuar una reclamación por garantía de repuestos y accesorios es necesario:

- a) Si la reclamación se radica en el mismo centro de servicio oficial MINI donde se realizó la instalación se requiere el nombre del titular y la fecha de la factura. De lo contrario se requiere copia de la factura correspondiente.
- b) Confirmar el número de chasis del vehículo en el que se instaló el repuesto o accesorio, el kilometraje recorrido por el vehículo desde la instalación del repuesto o accesorio hasta la reclamación de la garantía.
- c) Para repuestos y accesorios vendidos al cliente e instalados por éste o por quien él autorice, la garantía sólo cubre el repuesto y no la mano de obra. Si la garantía no es otorgada, el valor de mano de obra del diagnóstico será asumida por cliente.
- d) El diagnóstico y análisis técnico se debe realizar exclusivamente en un centro de servicio oficial MINI con el repuesto o accesorio todavía instalado en el vehículo, si el cliente o quien él autorice desinstala el repuesto o accesorio directamente no será posible determinar con certeza la causa del defecto por lo tanto se considerará inviable otorgar la garantía.

3.2. Garantía en la Prestación de Servicio

El periodo de garantía de la prestación de servicio (mano de obra), previa verificación de los requisitos exigidos, es de seis (6) meses a partir de la fecha de entrega del vehículo al cliente. La garantía de prestación de servicio es cubierta por el centro de servicio oficial MINI que realizó el trabajo objeto de reclamación.

3.3. Garantía Vehículos de Otros Mercados

Para los vehículos MINI de otro mercado (importación directa del cliente / vehículo de paso por Colombia) aplican los términos de garantía internacional MINI siempre y cuando dichos vehículos cumplan los requisitos de homologación del mercado colombiano. Si el vehículo no cumple dichos requisitos es inviable otorgar la garantía.

Es posible que en otros países existan acuerdos especiales relacionados con la garantía del vehículo o el servicio de mantenimiento, estos acuerdos son válidos solamente en el país de origen y no pueden ser aplicados en mercado colombiano.

Anexo

Certificado Batería de Alto Voltaje PHEV

El presente certificado aplica única y exclusivamente a vehículos nuevos MINI híbridos enchufables (PHEV, Plug-in Hybrid Electric Vehicle, por sus siglas en inglés) que han sido importados por AUTOGERMANA y comercializados por su red de ventas.

El sistema de alto voltaje de los vehículos MINI PHEV está equipado, entre otros, por una batería de alto voltaje para la cual aplican los siguientes términos de garantía, que son complementarios a la Política de Garantía para vehículos MINI:

- 1. La Batería de Alto Voltaje de los vehículos MINI PHEV está cubierta por una garantía internacional de seis (6) años o 100.000 km, lo que primero ocurra, contados a partir de la fecha inicio de garantía del vehículo.
- 2. En caso de reventa del vehículo MINI PHEV la garantía internacional de la Batería de Alto Voltaje se mantendrá durante el tiempo restante del periodo original, siempre y cuando las condiciones para su validez (numeral 4 de este anexo) hayan sido cumplidas por los propietarios. Es importante que se entregue al nuevo propietario el Manual de Instrucciones.
- 3. La capacidad de una Batería de Alto Voltaje decrece a lo largo del tiempo debido a causas inherentes al uso y desgaste natural. En caso que la pérdida de capacidad supere el 30% se debe hacer un diagnóstico y análisis técnico detallado en el centro de servicio oficial MINI para determinar la causa.
- 4. Para que la garantía de la Batería de Alto Voltaje sea válida se deben cumplir las siguientes condiciones:
 - a) Aplicar los términos de garantía descritos en la Política de Garantía de Vehículos MINI.
 - b) Cumplir las indicaciones sobre el manejo, uso y cuidado del sistema híbrido según lo especifica el fabricante MINI a través del Manual de Instrucciones.
 - c) Instalar únicamente software autorizado que no interfiera con la red de a bordo del vehículo.

- d) Intervenir la batería de alto voltaje y/o sus componentes únicamente en los centros de servicio oficiales MINI (no manipular la batería de alto voltaje ni sus componentes).
- e) Seguir los procesos de carga recomendados por el fabricante MINI para la Batería de Alto Voltaje, de lo contrario se podrían ocasionar descargas eléctricas, descarga profunda o daños por una carga inadecuada.
- f) En caso que el vehículo no pueda ser conducido hasta el centro de servicio oficial MINI, únicamente debe ser transportado en una grúa con plataforma.

El incumplimiento de las condiciones indicadas en este numeral genera la finalización de la garantía de la Batería de Alto Voltaje, lo cual sería considerado en eventuales reclamaciones de garantía del vehículo MINI PHEV.

5. La reclamación de garantía de la Batería de Alto Voltaje se realiza únicamente en los centros de servicio oficiales MINI, donde se reservan el derecho de efectuar el desmonte de los repuestos, de consultar la memoria de datos y de realizar las lecturas electrónicas al vehículo MINI PHEV que sean necesarias para realizar el diagnóstico y análisis técnico y así determinar si la situación presentada corresponde a defectos de fabricación o de material.

RESPALDO ULTIMA PAGINA

Centros de Servicio Oficiales MINI

Bogotá		Ibagué	
Autogermana	(1) 657 80 80	Autogermana	(8) 277 05 80
M-Tech	(1) 257 37 13	Bucaramanga Autogermana	(7) 6 47 47 37
Vessgo	(1) 616 77 53		
Medellín Autogermana	(4) 232 02 32	Barranquilla Automunich	(5) 367 01 00
Pereira Autogermana	(6) 340 05 61	Cali Auto Bonn	(2) 321 12 42

Versión 05.2020 www.mini.com.co