

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE AGENDAMIENTO DE TEST DRIVE, DEMO Y PRÉSTAMO TEMPORAL DE VEHÍCULOS

INCHCAPE COLOMBIA S.A.S.

Los presentes Términos y Condiciones regulan el acceso, uso y funcionamiento del servicio de agendamiento y realización de pruebas de manejo, entrega de vehículos Demo y préstamo temporal de vehículos, organizado por **INCHCAPE COLOMBIA S.A.S.** y/o las sociedades del Grupo Inchcape en Colombia, según corresponda, a través de los canales digitales y físicos habilitados para tal fin.

Al utilizar este servicio, el usuario declara haber leído, entendido y aceptado íntegramente los presentes Términos y Condiciones, así como las políticas, procedimientos internos y disposiciones aplicables, incluyendo el **RC-PR-09 Debida Diligencia y Conocimiento de Clientes para Test Drive y Préstamo Temporal de Vehículos**.

ARTÍCULO 1. DEL PRESTADOR DEL SERVICIO

El servicio de agendamiento de Test Drive, entrega de vehículos Demo y préstamo temporal de vehículos es prestado por **INCHCAPE COLOMBIA S.A.S.**, sociedad constituida y existente conforme a las leyes de la República de Colombia, identificada con NIT 860047657-1, con domicilio principal en la Calle 99 No. 69 C 41 en Bogotá D.C., en adelante, “la Empresa”.

Los Test Drive, entregas Demo y demás préstamos temporales de vehículos podrán realizarse en concesionarios, vitrinas o puntos de venta autorizados por la Empresa, cuya información podrá consultarse a través de los canales oficiales habilitados.

ARTÍCULO 2. OBJETO Y ALCANCE

Estos Términos y Condiciones regulan:

- a) El agendamiento de pruebas de manejo o Test Drive.
- b) La entrega temporal de vehículos Demo.
- c) Los préstamos temporales de vehículos, cuando aplique.
- d) La validación previa del usuario y, en caso de corresponder, de terceros autorizados para conducir el vehículo.

e) Las condiciones de uso, responsabilidades, restricciones y medidas de control asociadas al servicio.

La prestación del servicio está sujeta al cumplimiento de los requisitos aquí descritos y del procedimiento interno **RC-PR-09**, especialmente en lo relacionado con debida diligencia, verificación documental, consulta en listas, análisis de riesgos y demás controles de cumplimiento.

ARTÍCULO 3. REQUISITOS PARA AGENDAR Y REALIZAR EL TEST DRIVE

Para agendar y participar en una prueba de manejo, el usuario deberá cumplir con los siguientes requisitos obligatorios:

3.1. Requisitos generales

- a) Ser persona natural.
- b) Ser mayor de 18 años de edad.
- c) Poseer licencia de conducción colombiana vigente y activa.
- d) Encontrarse en territorio colombiano al momento de realizar el Test Drive.
- e) Proporcionar información personal veraz, completa y actualizada.
- f) Presentarse en el lugar, fecha y hora agendados.
- g) Aceptar expresamente estos Términos y Condiciones y la autorización de tratamiento de datos personales.

3.2. Documentación requerida

Al momento del agendamiento o de la realización del Test Drive, el usuario deberá presentar, según se solicite:

- a) Cédula de ciudadanía o cédula de extranjería vigente, en documento físico original.
- b) Licencia de conducción colombiana vigente y activa, en documento físico original.
- c) Comprobante de agendamiento enviado por correo electrónico, cuando sea solicitado.

d) Cualquier documentación adicional que la Empresa considere necesaria para el proceso de debida diligencia y cumplimiento.

3.3. Exclusiones

No podrán participar en el Test Drive las siguientes personas:

- a) Menores de 18 años.
- b) Personas que no cuenten con licencia de conducción vigente.
- c) Personas cuya licencia se encuentre suspendida, cancelada o vencida.
- d) Personas que se presenten en estado de embriaguez o bajo efectos de sustancias psicoactivas.
- e) Personas que no presenten la documentación requerida.
- f) Personas que no superen el proceso de validación y debida diligencia interna.
- g) Personas que tengan coincidencias en listas restrictivas, alertas de cumplimiento o factores de riesgo que, a juicio de la Empresa, impidan continuar con el proceso.
- h) Personas vinculadas laboralmente a INCHCAPE COLOMBIA S.A.S. o a sociedades del Grupo Inchcape en Colombia, cuando ello genere incompatibilidad conforme a las políticas internas aplicables.

ARTÍCULO 4. DEBIDA DILIGENCIA Y CONOCIMIENTO DEL CLIENTE

Como condición previa para la entrega del vehículo, la Empresa podrá adelantar actividades de debida diligencia y conocimiento del usuario, conforme al RC-PR-09 y a los lineamientos internos vigentes.

4.1. Validaciones que puede realizar la Empresa

La Empresa podrá, de manera directa o por intermedio de terceros autorizados, efectuar las siguientes validaciones:

- a) Verificación de identidad y autenticidad de la documentación aportada.

- b) Consulta en listas restrictivas, listas de control, listas de sanciones y demás fuentes permitidas por la normativa y políticas internas.
- c) Revisión de posibles coincidencias o alertas asociadas al usuario.
- d) Verificación de la condición de Persona Expuesta Políticamente, cuando aplique.
- e) Evaluación de señales de alerta, inconsistencias o comportamientos inusuales.
- f) Análisis adicional por parte del equipo de Regulatory Compliance cuando exista coincidencia, señal de alerta o situación que lo amerite.

4.2. Terceros autorizados a conducir

Cuando el usuario autorice a una tercera persona para conducir el vehículo, dicha persona también deberá cumplir con el proceso de validación, presentar la documentación requerida y someterse a las verificaciones de cumplimiento que correspondan.

La autorización del usuario no exime a la tercera persona de cumplir los requisitos legales, operativos y de seguridad establecidos por la Empresa.

4.3. Facultades de la Empresa

La Empresa podrá:

- a) Solicitar información o soportes adicionales.
- b) Suspender o rechazar el agendamiento o la entrega del vehículo.
- c) Reprogramar la cita cuando existan motivos operativos, de seguridad o de cumplimiento.
- d) Exigir la firma de un contrato de comodato o documento equivalente, cuando aplique.
- e) Retener o no continuar con el proceso si existen alertas, coincidencias, inconsistencias o riesgos identificados.

ARTÍCULO 5. PROCESO DE AGENDAMIENTO

5.1. Procedimiento

Para agendar el servicio, el usuario deberá:

- a) Ingresar al sitio web y seleccionar el modelo de vehículo de su interés.
- b) Completar el formulario con sus datos personales.
- c) Seleccionar el concesionario, fecha y hora disponibles.
- d) Aceptar estos Términos y Condiciones, la autorización de tratamiento de datos y las validaciones de cumplimiento.
- e) Enviar la solicitud de agendamiento.

5.2. Confirmación

Una vez recibida la solicitud, la Empresa podrá:

- a) Enviar un correo electrónico de confirmación dentro de las 24 horas hábiles siguientes, sujeto a disponibilidad y validaciones.
- b) Verificar la información suministrada.
- c) Contactar al usuario para confirmar, modificar o reprogramar la cita.
- d) Rechazar la solicitud si el usuario no cumple con los requisitos o si existen alertas de cumplimiento.

5.3. Modificaciones y cancelaciones

El usuario podrá modificar o cancelar su agendamiento con al menos 24 horas de anticipación, contactando al concesionario correspondiente.

La Empresa podrá cancelar o reprogramar agendamientos por razones de fuerza mayor, mantenimiento de vehículos, indisponibilidad del personal, motivos de seguridad o resultados del proceso de debida diligencia.

En caso de no presentarse a la cita agendada sin previa cancelación, la Empresa podrá restringir temporalmente el acceso del usuario al servicio.

ARTÍCULO 6. CONDICIONES DEL TEST DRIVE

6.1. Durante la prueba de manejo

- a) El Test Drive tendrá una duración variable según el vehículo y el concesionario.
- b) Se realizará acompañado por un representante autorizado de la red de concesionarios, salvo que por la modalidad del servicio se indique lo contrario.
- c) Se desarrollará por rutas previamente establecidas por el concesionario.
- d) El usuario deberá conducir respetando todas las normas de tránsito vigentes.
- e) Está prohibido exceder los límites de velocidad o realizar maniobras peligrosas.
- f) El representante autorizado podrá finalizar el Test Drive en cualquier momento si considera que existe riesgo para las personas, el vehículo o el cumplimiento del servicio.

6.2. Restricciones durante el Test Drive

No está permitido:

- a) Fumar dentro del vehículo.
- b) Comer o beber dentro del vehículo.
- c) Ingerir bebidas alcohólicas o sustancias psicoactivas.
- d) Transportar pasajeros adicionales, salvo autorización expresa de la Empresa.
- e) Salir de las rutas establecidas.
- f) Realizar grabaciones, transmisiones en vivo o publicaciones en redes sociales durante la conducción sin autorización previa.
- g) Destinar el vehículo a fines distintos a los autorizados.

6.3. Estado del vehículo

- a) Los vehículos para Test Drive se entregan en condiciones mecánicas y de limpieza adecuadas.
- b) Al finalizar el recorrido, se verificará el estado del vehículo en presencia del usuario.
- c) Cualquier daño, desperfecto o anomalía será documentado inmediatamente.

6.4. Monitoreo y control

La Empresa podrá efectuar seguimiento al uso del vehículo durante el tiempo de entrega temporal, directamente o mediante el personal autorizado, con el fin de verificar el cumplimiento de las condiciones del servicio y detectar comportamientos atípicos o riesgos de cumplimiento.

ARTÍCULO 7. RESPONSABILIDADES Y OBLIGACIONES DEL USUARIO

El usuario será responsable de:

- a) Conducir el vehículo de manera prudente, diligente y respetando las normas de tránsito.
- b) Cualquier daño ocasionado al vehículo por negligencia, imprudencia o mal uso durante el Test Drive.
- c) Multas, comparendos o sanciones de tránsito generadas durante el Test Drive.
- d) Accidentes de tránsito ocasionados por su culpa o negligencia.
- e) Daños a terceros derivados de su conducción.
- f) Proporcionar información veraz, completa y actualizada.
- g) Cumplir con las restricciones del servicio y con las instrucciones del personal autorizado.
- h) Informar inmediatamente cualquier novedad, incidente o accidente.

ARTÍCULO 8. RESPONSABILIDADES DE LA EMPRESA

La Empresa se compromete a:

- a) Proporcionar vehículos en condiciones mecánicas y de seguridad razonables.
- b) Contar con los seguros obligatorios vigentes, incluyendo SOAT.
- c) Designar personal capacitado para acompañar el Test Drive, cuando aplique.

- d) Proteger los datos personales del usuario conforme a la ley.
 - e) Aplicar los controles de debida diligencia y cumplimiento establecidos internamente.
-

ARTÍCULO 9. PÓLIZAS, SEGUROS Y ACCIDENTES

Los vehículos destinados a Test Drive o préstamo temporal contarán con el seguro obligatorio de accidentes de tránsito vigente y con las coberturas que la Empresa tenga contratadas para la operación.

En caso de accidente durante el servicio:

- a) El usuario deberá informar inmediatamente al representante autorizado.
 - b) Se elaborará el informe correspondiente y se seguirán los protocolos establecidos.
 - c) El usuario deberá colaborar con las investigaciones y proporcionar su declaración.
 - d) Los costos del deducible y los daños no cubiertos por el seguro serán asumidos por el usuario cuando el accidente haya sido causado por su culpa o negligencia, sin perjuicio de las acciones legales que procedan.
-

ARTÍCULO 10. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES Y HABEAS DATA

10.1. Autorización de tratamiento

Al aceptar estos Términos y Condiciones, el usuario autoriza de manera libre, previa, voluntaria, expresa e informada a la Empresa para:

- a) Recolectar, almacenar, usar, circular, procesar, actualizar y suprimir sus datos personales.
- b) Gestionar el agendamiento del Test Drive o préstamo temporal.
- c) Verificar la información suministrada.
- d) Contactarlo para confirmar, modificar o cancelar citas.
- e) Realizar validaciones de cumplimiento, seguridad y debida diligencia.
- f) Compartir sus datos con concesionarios autorizados, proveedores tecnológicos y demás terceros necesarios para la operación del servicio.
- g) Cumplir obligaciones legales y contractuales.

h) Enviar información comercial sobre productos y servicios, encuestas de satisfacción y comunicaciones relacionadas con el servicio, cuando exista autorización para ello.

10.2. Derechos del titular

De conformidad con la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios, el usuario tiene derecho a:

- a) Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales.
- b) Solicitar prueba de la autorización otorgada.
- c) Ser informado sobre el uso dado a sus datos personales.
- d) Presentar quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio.
- e) Revocar la autorización y solicitar la supresión de sus datos, cuando proceda.
- f) Acceder de forma gratuita a sus datos personales.

10.3. Canales de atención

Para ejercer sus derechos, el usuario podrá contactar a la Empresa a través de:

- a) Correo electrónico: servicioalcliente@derco.com.co
- b) Línea telefónica: 018000112898
- c) Dirección física: Calle 99 No. 69 C 41, Bogotá D.C.

La política de tratamiento de datos personales completa estará disponible en los canales oficiales de la Empresa.

10.4. Repositorio y conservación de autorizaciones

La autorización de tratamiento de datos y demás soportes del proceso de debida diligencia deberán conservarse en el repositorio oficial definido por la Empresa, de conformidad con la normativa aplicable y los lineamientos internos de archivo y custodia.

ARTÍCULO 11. DEBIDA DILIGENCIA AVANZADA, ALERTAS Y ESCALAMIENTO

Cuando el análisis inicial arroje coincidencias, alertas o factores de riesgo, la Empresa podrá adelantar una debida diligencia ampliada, que podrá incluir:

- a) Verificación de antecedentes en fuentes oficiales.
- b) Búsqueda de información en web y medios de comunicación.
- c) Consulta avanzada en listas restrictivas.
- d) Revisión documental adicional.
- e) Escalamiento al área de Regulatory Compliance y, de ser necesario, al área Legal.

Si del análisis se concluye que existe un riesgo no aceptable, la Empresa podrá rechazar la solicitud, suspender el proceso o adoptar las medidas internas que correspondan.

Cuando aplique, la Empresa evaluará si existe obligación de reporte ante la UIAF conforme a la normativa vigente y a los lineamientos internos.

ARTÍCULO 12. CONTRATO DE COMODATO O PRÉSTAMO TEMPORAL

Cuando la modalidad del servicio lo requiera, la entrega del vehículo podrá estar sujeta a la firma de un contrato de comodato, préstamo temporal o documento equivalente aprobado por el área Legal.

Dicho documento deberá incluir, como mínimo:

- a) Duración del préstamo.
- b) Condiciones de uso.
- c) Kilometraje, cobertura y restricciones.
- d) Responsabilidades del receptor.
- e) Prohibición de subarrendar, ceder o transferir el vehículo.
- f) Obligación de devolver el vehículo en las condiciones estipuladas.
- g) Inclusión del vehículo en la póliza correspondiente, cuando aplique.

h) Cláusula de terminación anticipada en caso de incumplimiento o alerta de riesgo.

ARTÍCULO 13. DERECHOS DE IMAGEN Y PROPIEDAD INTELECTUAL

13.1. Autorización de uso de imagen

Al participar en el Test Drive, el usuario autoriza a la Empresa y a la red de concesionarios para:

- a) Capturar fotografías o videos durante el Test Drive con fines de seguridad, control y evidencia operativa.
- b) Utilizar dichas imágenes con fines de capacitación interna y mejora del servicio.
- c) Publicar imágenes y testimonios en canales de comunicación, únicamente con consentimiento expreso adicional cuando el uso sea publicitario.

13.2. Propiedad intelectual

Todo el contenido del sitio web, incluidos textos, imágenes, logos, marcas y diseños, es propiedad de la Empresa o de sus licenciantes. El usuario no podrá copiar, reproducir, distribuir o usar dicho contenido sin autorización previa.

ARTÍCULO 14. MODIFICACIONES A LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES

La Empresa se reserva el derecho de modificar estos Términos y Condiciones en cualquier momento. Las modificaciones entrarán en vigor desde su publicación en el sitio web correspondiente.

Se recomienda al usuario revisar periódicamente este documento. El uso continuado del servicio después de cualquier modificación constituirá aceptación de los nuevos términos.

ARTÍCULO 15. SUSPENSIÓN, TERMINACIÓN Y RESTRICCIÓN DEL SERVICIO

15.1. Suspensión del servicio

La Empresa podrá suspender temporal o permanentemente el servicio por:

- a) Mantenimiento técnico del sitio web.
- b) Actualización de sistemas.
- c) Razones de fuerza mayor o caso fortuito.
- d) Decisión comercial.
- e) Hallazgos de cumplimiento o seguridad.

15.2. Restricción de usuarios

La Empresa podrá restringir el acceso al servicio a usuarios que:

- a) No se presenten a citas agendadas reiteradamente.
- b) Proporcionen información falsa o incompleta.
- c) Incumplan estos Términos y Condiciones.
- d) Hayan causado daños en vehículos en Test Drives anteriores.
- e) Mantengan comportamiento inadecuado con el personal.
- f) Presenten alertas, coincidencias o resultados adversos en las validaciones de debida diligencia.

ARTÍCULO 16. FUERZA MAYOR Y CASO FORTUITO

La Empresa no será responsable por el incumplimiento de sus obligaciones cuando este se deba a eventos de fuerza mayor o caso fortuito, incluyendo, sin limitarse a, desastres naturales, pandemias, actos terroristas, guerras, huelgas, disturbios, fallas en servicios públicos, fallas tecnológicas, restricciones gubernamentales o cualquier otra circunstancia fuera de su control razonable.

ARTÍCULO 17. JURISDICCIÓN Y LEY APLICABLE

Estos Términos y Condiciones se rigen por las leyes de la República de Colombia. Cualquier controversia derivada de su interpretación, ejecución o cumplimiento será sometida a los jueces y tribunales competentes de la ciudad relacionada con la cita de prueba de manejo o, en su defecto, a la jurisdicción competente en la ciudad de Bogotá D.C., según corresponda.

ARTÍCULO 18. NATURALEZA DEL SERVICIO

El servicio de Test Drive es una prueba de manejo demostrativa y no constituye:

- a) Contrato de compraventa de vehículo.
- b) Promesa de venta.
- c) Arrendamiento de vehículo.
- d) Compromiso de adquisición.

La participación en un Test Drive no obliga al usuario a comprar ningún vehículo ni a la Empresa a vender alguno.

ARTÍCULO 19. DISPOSICIONES GENERALES

19.1. Totalidad del acuerdo

Estos Términos y Condiciones constituyen el acuerdo completo entre el usuario y la Empresa respecto al servicio de agendamiento de Test Drive, Demo y préstamo temporal.

19.2. Divisibilidad

Si alguna disposición es declarada inválida o inaplicable, las demás conservarán su vigencia.

19.3. Renuncia

La falta de ejercicio de cualquier derecho por parte de la Empresa no constituirá renuncia al mismo.

19.4. Comunicaciones

Todas las comunicaciones relacionadas con el servicio se realizarán a través de los medios de contacto proporcionados por el usuario al momento del agendamiento.

ARTÍCULO 20. ACEPTACIÓN DE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES

Al marcar la casilla de aceptación en el formulario de agendamiento, al entregar la documentación solicitada y/o al presentarse al Test Drive, el usuario declara que:

- a) Ha leído y comprendido íntegramente estos Términos y Condiciones.
 - b) Acepta obligarse por ellos.
 - c) Cumple con todos los requisitos establecidos.
 - d) La información suministrada es veraz, completa y actualizada.
 - e) Es mayor de 18 años y cuenta con licencia de conducción vigente.
 - f) Autoriza las validaciones de cumplimiento y debida diligencia necesarias para la prestación del servicio.
-

ARTÍCULO 21. INFORMACIÓN DE CONTACTO

Para preguntas, inquietudes o solicitudes relacionadas con el servicio de Test Drive, Demo o préstamo temporal, el usuario puede contactar a:

INCHCAPE COLOMBIA S.A.S

Sitio web: <https://www.mercedes-benz.com.co>

Correo electrónico: servicioalcliente@derco.com.co

Teléfono: 018000112898

Dirección: Calle 99 No. 69 C – 41, Bogotá

© Copyright 2026 Inchcape. Inchcape Colombia S.A.S., compañía del Grupo Inchcape, distribuidor e importador autorizado para Colombia de la marca Mercedes-Benz para Automóviles y Vans. Todos los derechos reservados.