



DOCUMENTO DE GARANTÍA  
PARA VEHÍCULOS DE PASAJEROS Y SUS PARTES  
TÉRMINOS Y CONDICIONES

## INCHCAPE COLOMBIA S.A.S.

CONDICIONES GENERALES DE GARANTÍA PARA VEHÍCULOS PARTICULARES TURISMO Y VANS  
MERCEDES- BENZ DISTRIBUIDOS POR INCHCAPE COLOMBIA S.A.S.

## TERMINOS DE COBERTURA

## CONDICIONES GENERALES

La garantía otorgada por MERCEDES BENZ AG a través de su importador, representante comercial y distribuidor para Colombia: INCHCAPE COLOMBIA S.A.S., (en adelante "la fábrica" y "el importador") cubre la reparación o cambio de las piezas o componentes originales del vehículo que presenten defectos de calidad o ensamble de fábrica, sin costo alguno para el propietario salvo el de los componentes que sufren desgaste o deterioro por el uso normal del vehículo. (Ver componentes no cubiertos), todo de conformidad con el manual de garantía y certificado que se entrega con el vehículo.

|                                  |  |       |  |                      |  |                  |  |
|----------------------------------|--|-------|--|----------------------|--|------------------|--|
| GARANTÍA No.                     |  |       |  |                      |  |                  |  |
| INFORMACIÓN GENERAL DEL VEHÍCULO |  |       |  |                      |  |                  |  |
| No. de Chasis                    |  | Marca |  | Año de Fab. / Modelo |  | Fecha de entrega |  |
| No. de Motor                     |  | Tipo  |  | No. de Matrícula     |  | Km de entrega    |  |

|                                                                                                                                                                                       |  |           |  |                    |  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|-----------|--|--------------------|--|
| INFORMACIÓN DEL PROPIETARIO                                                                                                                                                           |  |           |  |                    |  |
| Nombre                                                                                                                                                                                |  | Dirección |  | Teléfono           |  |
| C.C. / NIT                                                                                                                                                                            |  | Ciudad    |  | Correo Electrónico |  |
| *Los datos personales se tratarán conforme a la política de protección de datos personales publicada en <a href="https://www.inchcape.com/es-co/">https://www.inchcape.com/es-co/</a> |  |           |  |                    |  |

Todos los campos de esta tabla se deben diligenciar para activar este certificado. El concesionario debe completar cada uno de los datos requeridos.

## CONDICIONES ESPECIALES

MERCEDES BENZ AG a través de su importador para Colombia INCHCAPE COLOMBIA S.A.S., podrá sustituir o reparar los componentes o piezas reconocidas como defectuosas o mal ensambladas de fábrica en el vehículo. Los gastos de mano de obra para la remoción e instalación de los componentes, conjuntos o sistemas del vehículo por garantía también serán cubiertos por la misma, siempre que tales trabajos se realicen en los talleres autorizados por MERCEDES BENZ AG a través de su importador para Colombia INCHCAPE COLOMBIA S.A.S., de acuerdo con el listado del presente documento, que se actualizará periódicamente en la página web <https://www.mercedes-benz.com.co/>.

El propietario del vehículo debe acreditar la realización de los servicios de conservación y mantenimiento, señalando los mismos en el Cuaderno de Mantenimiento e Instrucciones de Servicio que se aconseja sean realizados prioritariamente en un taller autorizado por MERCEDES BENZ AG a través de su importador para Colombia INCHCAPE COLOMBIA S.A.S.

Durante el tiempo que tomen las reparaciones de garantía, por causas imputables a MERCEDES BENZ AG a través de su importador para Colombia INCHCAPE COLOMBIA S.A.S. y/o a cualquiera de los concesionarios autorizados, se interrumpirá automáticamente el plazo de la garantía y dicho tiempo se computará como prolongación de esta.

No están incluidas dentro de la garantía, y por el contrario están expresamente excluidas, las consecuencias de un posible defecto tales como las pérdidas comerciales, indemnizaciones por el tiempo de inmovilización, lucro cesante, gasolinas, teléfonos, viajes, gastos por alquiler de un vehículo, alojamientos, comidas, almacenaje, etc.

## EXCLUSIONES DE LA GARANTÍA

La garantía perderá su validez cuando ocurra cualquiera de los siguientes casos:

- Si no se realizan los servicios de conservación, revisiones y mantenimiento obligatorios en los períodos señalados en el Cuaderno de Mantenimiento entregado al propietario y/o indicados en el sistema de mantenimiento activo Assyst disponible en el tablero de instrumentos, siempre y cuando el evento reportado por el cliente esté relacionado directa o indirectamente a la falta o calidad del mantenimiento realizado.
- Cuando se han producido daños en el vehículo por no seguir las observaciones técnicas de MERCEDES BENZ AG. relacionadas con (a.) el uso o manejo inadecuado del vehículo, o (b.) servicios de conservación y mantenimiento preventivos inadecuados y/o no efectuados de acuerdo a las condiciones de uso equivalentes (normales, mixtas y difíciles), así como por lo citado en el Cuaderno de Mantenimiento y el evento reportado esté relacionado con estas condiciones incumplidas.
- Si los daños o mal funcionamiento del vehículo se deben a uso inadecuado (ej. sobrepeso, sobrecupo, uso inadecuado de caminos irregulares y no pavimentados), accidentes, vandalismo, condiciones ambientales adversas, desastres naturales y en general por caso fortuito o fuerza mayor.
- Si el vehículo ha sido utilizado en condiciones distintas a las normales para las cuales fue diseñado o no ha sido operado siguiendo las recomendaciones del Manual de Operación y el Cuaderno de Mantenimiento entregado junto con el vehículo y las demás instrucciones comunicadas por MERCEDES BENZ AG a través de su importador para Colombia INCHCAPE COLOMBIA S.A.S.
- Si la instalación de carrocerías, blindajes, equipos de volteo, furgones, tanques adicionales, accesorios, equipo electrónico, alarmas u otros componentes afectan el buen funcionamiento u ocasionen daños en el vehículo o representen cambios en la configuración original del vehículo.

- Si el vehículo ha sido alterado, modificado o reparado por personas distintas al personal calificado de los talleres autorizados o si se instalan en el vehículo, repuestos o accesorios no autorizados por MERCEDES BENZ AG a través de su importador para Colombia INCHCAPE COLOMBIA S.A.S y dicha alteración tiene relación directa con la falla reportada.
- Si se instalan en el vehículo, repuestos o accesorios no autorizados por MERCEDES BENZ AG a través de su importador para Colombia INCHCAPE COLOMBIA S.A.S. y los daños tienen relación directa o indirecta con los montajes referidos.
- Si fuesen constatadas violaciones o alteraciones al velocímetro, odómetro (cuenta kilómetros) o si se observara que el mismo ha permanecido fuera de funcionamiento con el fin de obtener el beneficio de garantía.
- Elementos o piezas que hayan sido intervenidas o reparadas por colisión, ya que estas estarán cubiertas por la garantía de piezas o reparación. De igual forma no tendrán garantía los vehículos declarados en pérdida total o que sean salvamento.
- Daños en tapices y revestimientos internos relacionados con desgaste por el uso normal de piezas, corrosión, desgaste anormal de piezas tanto internas como externas, decoloración o daños de superficie, causados por el uso indebido de sustancias o productos no autorizados por el fabricante, al igual que deformaciones, decoloraciones y manchas ocasionadas por excesiva exposición al sol después de 12 meses o 20.000 Km (lo primero que ocurra).
- Ajustes al vehículo: Estos trabajos por no involucrar cambios de piezas (entonación, ajuste de suspensión, ajuste de frenos, etc) no son cubiertos por la garantía, ya que estos se generan a consecuencia del uso del vehículo, los ruidos y rechinos que no sean consecuencia de un daño o desajuste mecánico tendrán cobertura hasta los 12 meses o 20.000 Km (lo primero que ocurra).
- Intervención a componentes eléctricos: Quedan excluidas de la garantía del vehículo las fallas, daños o anomalías derivadas de manipulaciones, modificaciones, reparaciones, instalaciones o intervenciones no autorizadas sobre cualquier componente, sistema o instalación eléctrica/electrónica del vehículo, realizadas por personal o talleres no autorizados por la marca.

## MANTENIMIENTO

La presente garantía no cubre costos de mantenimiento de acuerdo con lo establecido en las instrucciones de servicio y conservación del vehículo, o fallas debidas al uso de combustible, lubricantes y refrigerantes que no cumplan con las especificaciones recomendadas por MERCEDES BENZ AG a través de su importador para Colombia INCHCAPE COLOMBIA S.A.S

La realización de los mantenimientos establecidos en el manual del conductor y de mantenimiento, el uso de combustibles, aceites, lubricantes y refrigerantes apropiados es responsabilidad del propietario, por lo que, para poder respaldar la correcta ejecución de los mismos, los soportes de los mantenimientos deben contar como mínimo con la siguiente información:

Identificación del lugar donde se realiza el trabajo  
Nombre  
NIT  
Número de contacto  
Ciudad  
Dirección  
Identificación de la unidad (VIN o placa)  
Fecha de intervención  
Kilometraje exacto de la intervención.  
Descripción y cantidad del lubricante aplicado  
Referencia, cantidad y descripción del repuesto instalado.

## PERIODO DE COBERTURA

Esta garantía aplica para el primer propietario y los dueños subsiguientes y estará vigente durante el periodo o el recorrido mencionados a continuación, contados desde la fecha de entrega del vehículo al primer propietario (estipulada en este certificado), y terminará cuando se cumpla el plazo o alcance el kilometraje indicado, lo primero que ocurra, y aplica para los vehículos nuevos, importados o ensamblados por MERCEDES BENZ AG a través de su importador para Colombia INCHCAPE COLOMBIA S.A.S., vendidos por la compañía o por sus concesionarios autorizados matriculados y usados en Colombia.

La cobertura de garantía suplementaria, disponible para automóviles en el territorio colombiano, que comprende desde el tercero y hasta el quinto año será válida siempre y cuando se hayan realizado todos los mantenimientos en la Red de Concesionarios autorizados por MERCEDES BENZ AG a través de su importador para Colombia INCHCAPE COLOMBIA S.A.S. y dentro de los plazos indicados en el manual de usuario de cada vehículo y según le aplique. El incumplimiento de este requisito anulará la garantía suplementaria de manera automática.

Para los automóviles, los dos (2) primeros años de cobertura corresponden a "garantía de fábrica", los tres (3) años siguientes corresponden a "Garantía Suplementaria" otorgada por INCHCAPE COLOMBIA S.A.S. Para los modelos V-Class, la cobertura de garantía vehículo completo y tren de fuerza (motor, caja y eje), durante los dos (2) primeros años o 200 mil kilómetros, lo primero que ocurra, corresponden a "garantía de fábrica".

| VIGENCIA DE GARANTÍA PARA AUTOMÓVILES                                                                                                                                                                       |  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| <b>5 años o 100.000Kms – Lo primero que ocurra</b><br>Todos los modelos de Automóviles Mercedes-Benz                                                                                                        |  |
| <b>6 años o 100.000Kms – Lo primero que ocurra</b><br>Batería de alta tensión para modelos Plug-In Hybrid<br>(Tensión nominal superior a 60 voltios)                                                        |  |
| VIGENCIA DE GARANTÍA PARA VANS Y V-CLASS COMERCIALES MB                                                                                                                                                     |  |
| <b>2 años o 200.000kms – Lo primero que ocurra</b><br>(Vehículos matriculados a partir del 01/01/2024)<br>Todos las Vans Mercedes-Benz vehículo<br>completo, incluido Tren de Fuerza.<br>Vans Mercedes Benz |  |

Todas las intervenciones realizadas al amparo de la Garantía Contractual están garantizadas hasta el vencimiento del período original del vehículo (tiempo o kilometraje). Para las reparaciones ejecutadas a partir del vencimiento de la garantía del vehículo, el periodo de cobertura que aplicara a repuestos comprados en la red de concesionarios autorizados aplica la siguiente vigencia:

| VIGENCIA GARANTIA REPUESTOS AUTOMOVILES MB                                                                       |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>12 meses sin límite de kilometraje</b>                                                                        |
| VIGENCIA GARANTIA REPUESTOS VANS COMERCIALES MB                                                                  |
| Pieza de repuesto: <b>12 meses o 50.000Kms – Lo primero que ocurra</b><br>(desde la fecha de entrega al cliente) |
| Agregados: <b>12 meses o 100.000Kms – Lo primero que ocurra</b><br>(desde la fecha de entrega al cliente)        |

#### PIEZAS O COMPONENTES NO CUBIERTOS POR LA GARANTIA

La presente garantía excluye componentes y piezas que presenten desgaste normal o que sean de mantenimiento como: filtros (lubricación, admisión de aire, combustible, sistema neumático y sistema de aire acondicionado y calefacción), líquidos de llenado (lubricantes, combustible, refrigerante, líquido de frenos, fluidos hidráulicos, fluidos del sistema de aire acondicionado, grasas), bujías, correas, soporte de motor, embrague (disco y prensa) retenedores, guayas y cables, guardapolvos, rotulas, bujes y terminales de suspensión, amortiguadores, muelles, ballestas, fuelles neumáticos, discos, bandas, campanas y pastillas de freno, fusibles, relés, bombillos, cables eléctricos de tráiler, plumillas, empaques, vidrios y herramienta. Las piezas o sistemas antes mencionados podrán ser cubiertos en los casos que se verifique que un defecto de fabricación o ensamble de la pieza es la causa del evento reportado por el cliente. La garantía tampoco cubre alineación y balanceo de ruedas, Mano de obra, ni el mantenimiento o reajuste de las partes anteriormente mencionadas y otras que estén dentro del mismo concepto de desgaste normal o de mantenimiento. Los neumáticos y las baterías de la red de abordo 12 voltios y 48 voltios únicamente gozan de la garantía que otorgan sus fabricantes la cual es de dos años acogiéndose a las condiciones otorgadas por los mismos y, por lo tanto, no están cubiertas por la garantía de Mercedes Benz ni por la garantía suplementaria otorgada por INCHCAPE COLOMBIA S.A.S. En todo caso, las llantas estarían exentas si se evidencia que el daño sea consecuencia de golpes, pellizcamientos causados por golpes, desgastes prematuros por falta o fallas en la alineación y el uso de una presión de inflado incorrecta. En caso de cualquier reclamación por Garantía, el concesionario de su preferencia está a disposición para encaminar su solicitud al representante local de la marca de los neumáticos de su vehículo, quien emitirá un laudo técnico respecto del daño evidenciado, para efectos de reconocimiento o rechazo de dicha reclamación.

#### PROCEDIMIENTO PARA HACER EFECTIVA LA GARANTIA

El propietario podrá solicitar que se haga efectiva la garantía en cualquiera de los concesionarios autorizados en el territorio colombiano publicados en nuestra página web <https://www.mercedes-benz.com.co/> y relacionados a continuación:

#### RED DE CONCESIONARIOS Y TALLERES AUTORIZADOS (\*) PARA AUTOMÓVILES

| Dealer                                         | Ciudad       | Dirección                                             | Teléfono                |
|------------------------------------------------|--------------|-------------------------------------------------------|-------------------------|
| Alemana Automotriz S.A.                        | Barranquilla | Vía 40 No. 77B-59                                     | (605) 3885101           |
| Alemana Automotriz S.A.                        | Cartagena    | Carrera17 No. 32-56                                   | (605) 6794495           |
| Alemautos S.A. (Guayabal)                      | Medellín     | Calle 24 No. 50-35 (Guayabal)                         | (604) 4442369           |
| Alemautos S.A. (Llano grande)                  | Medellín     | Kilómetro 6 Vía Don Diego (Llano Grande)              | (604) 4442369           |
| Alemautos S.A. (Mall Río)                      | Medellín     | Calle 10 No. 50-243 (Mall Río)                        | (604) 4442369           |
| Autoniza S.A.S. (Stamiza)                      | Bogotá       | Diagonal 170 No. 64-80                                | 3138691012              |
| Massy Motors Premium S.A.S.                    | Cali         | Calle 5 No. 67-26                                     | 3009126516              |
| Motores y Maquinas S.A (Motorysa Calle 183)    | Bogotá       | Autopista Norte No. 183A-58                           | 3143593343              |
| Motores y Maquinas S.A (Motorysa Chía)         | Chía         | Km 2.5 vía Cajicá - Chía, costado occidental          | (601) 6439300           |
| Motores y Maquinas S.A (Motorysa Mirolindo)    | Ibagué       | Cruce deportivo glorieta Mirolindo                    | 3143593343              |
| Motores y Maquinas S.A (Motorysa Morato)       | Bogotá       | Carrera 69C No. 99-16                                 | 3143593343              |
| Motores y Maquinas S.A (Motorysa Tierra Buena) | Pereira      | Av. 30 de agosto No. 103-81                           | (606) 3247575           |
| Stuttgart S.A.S. (Automercol)                  | Bogotá       | Calle 99 No. 11-42                                    | 3157550109              |
| Stuttgart S.A.S. (Automercol)                  | Bogotá       | Autopista norte No. 127D-60                           | 3157550109              |
| Vehidiesel S.A.S. (Vehimotors)                 | Bucaramanga  | Calle 70 No. 43W - 138 Km 4 - Vía Girón - Bucaramanga | 3103361214 - 3103353080 |

(\*) Esta lista podrá sufrir modificaciones, motivo por el cual sugerimos consultarla en el sitio web: <https://www.mercedes-benz.com.co/concesionarios>

#### RED DE CONCESIONARIOS Y TALLERES AUTORIZADOS (\*) PARA VANS

| Dealer                                         | Ciudad       | Dirección                                                   | Teléfono                |
|------------------------------------------------|--------------|-------------------------------------------------------------|-------------------------|
| Alemana Automotriz S.A.                        | Barranquilla | Vía 40 No. 77B-59                                           | (605) 3885101           |
| Alemana Automotriz S.A.                        | Cartagena    | Carrera17 No. 32-56                                         | (605) 6794495           |
| Alemautos S.A. (Guayabal)                      | Medellín     | Calle 24 No. 50-35 (Guayabal)                               | (604) 4442369           |
| Autoland S.A.S. (Morato)                       | Bogotá       | Avenida Carrera 70 # 95 - 15, Morato                        | (601) 3164889           |
| Autoniza S.A.S. (Stamiza)                      | Bogotá       | Diagonal 170 No. 64-80                                      | 3138691012              |
| Massy Motors Premium S.A.S.                    | Cali         | Calle 5 No. 67-26                                           | 3009126516              |
| Motores y Maquinas S.A (Motorysa Calle 80)     | Bogotá       | Calle 80 costado sur Km 1, después del Puente de Guadua     | 3143593343              |
| Motores y Maquinas S.A (Motorysa Chía)         | Chía         | Km 2.5 vía Cajicá - Chía, costado occidental                | (601) 6439300           |
| Motores y Maquinas S.A (Motorysa Mirolindo)    | Ibagué       | Cruce deportivo glorieta Mirolindo                          | 3143593343              |
| Motores y Maquinas S.A (Motorysa Sogamoso)     | Sogamoso     | Carrera 17 Av. San Martín No. 11A- 42, Estación de Servicio | (601) 7480666           |
| Motores y Maquinas S.A (Motorysa Tierra Buena) | Pereira      | Av. 30 de agosto No. 103-81                                 | (606) 3247575           |
| Tramición S.A.                                 | Bogotá       | Calle 19 No. 68-75                                          | (601) 2609923           |
| Vehidiesel S.A.S. (Vehimotors)                 | Bucaramanga  | Calle 70 No. 43W - 138 Km 4 - Vía Girón - Bucaramanga       | 3103361214 - 3103353080 |

(\*) Esta lista podrá sufrir modificaciones, motivo por el cual sugerimos consultarla en el sitio web: <https://www.mercedes-benz.com.co/concesionarios-vans>

## RESPONSABILIDAD

MERCEDES BENZ AG a través de su importador para Colombia INCHCAPE COLOMBIA S.A.S. y las plantas fabricantes de los vehículos vendidos por la Compañía o por sus concesionarios autorizados del país, se reservan el derecho de modificar y/o mejorar en cualquier momento las especificaciones de sus productos y el cubrimiento de la garantía, sin que por ello contraigan la obligación de efectuar tales modificaciones o perfeccionamientos en sus productos vendidos anteriormente.

MERCEDES BENZ AG a través de su importador para Colombia INCHCAPE COLOMBIA S.A.S. tiene un mecanismo institucional de recepción y trámite de Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR), si usted lo requiere puede contactarse a la línea de atención al cliente (57-1) 4238300 celular 3057342087 WhatsApp 3223642635. El proceso de presentación de una PQR no requiere ser realizado personalmente, como tampoco la intervención de un abogado. En caso de persistir la inconformidad, le recordamos que puede acudir ante las autoridades competentes, como la Superintendencia de Industria y Comercio. Para mayor información, consulte [www.sic.gov.co](http://www.sic.gov.co).

## PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

INCHCAPE COLOMBIA S.A.S. de forma directa o a través de terceros que administren o representen sus derechos, tratará los datos personales incorporados en este documento, conforme a la política de protección de datos personales publicada en <https://www.inchcape.com/es-co/> y para las finalidades señaladas. Incluyendo mas no limitándose a (i) Comercial y activación de garantía, (ii) Eventos, lanzamientos (iii) Ofertas especiales (iv) Servicios técnicos o mecánicos, (v) Llamados de seguridad o campañas de servicio, (vi) otros señalados en la política.

En tal virtud, INCHCAPE COLOMBIA S.A.S., o quien represente sus derechos se encuentra autorizado por el titular para el procesamiento y tratamiento de datos, lo que incluye transferencia y transmisión con cualquier otra compañía del grupo INCHCAPE, agencias de publicidad o terceros, observando en todo momento lo señalado en la política. Los datos permanecerán en la base de la compañía de manera indefinida y en cualquier caso, hasta la solicitud de revocatoria del titular. Al margen de lo anterior y en caso de revocatoria, los datos continuarán siendo utilizados por la compañía, única y exclusivamente para la finalidad de servicio, llamados de seguridad o recall, condición que acepta expresamente el titular.

En virtud de lo anterior, autorizo SI ☐ o NO ☐ el uso y tratamiento de datos conforme a la política antes informada.

Declaro que he recibido, leído completamente, comprendido y aceptado los términos, las condiciones de la garantía y las demás informaciones contenidas en este Documento.

---

Firma Cliente C.C o NIT

---

Firma Gerente de Concesionario