1. ENTREGA DEL PRODUCTO

Para su comodidad, es importante que tenga presente las siguientes recomendaciones con el fin de ofrecerle un mejor servicio.

- El horario de recepción y entrega de productos es el siguiente: lunes a viernes de 7:00 am a 3 pm
- Para cumplirle con la fecha programada de entrega, el vehículo debe estar cuatro días antes de la fecha pactada en nuestras instalaciones.
- El producto debe estar totalmente cancelado, de acuerdo con lo acordado en la forma de pago:
  - Si el pago es con cheque, debe hacerlo 4 días antes de la entrega del vehículo.
  - Si cancela por medio de un Leasing, la entrega se hará efectiva con la *Orden de Entrega* y la *Carta de Recepción a* Satisfacción, firmadas.

2. REVISIONES Y AJUSTES

Para mantener vigente la garantía de un (1) año del producto, el cliente deberá realizar las revisiones y ajustes requeridos (exigidos) a los tres (3) y doce (12) meses. Posteriormente, se recomienda efectuar una revisión a los dieciocho (18) meses y, a partir de entonces, de forma anual, como parte del mantenimiento preventivo y correctivo para asegurar el adecuado funcionamiento del producto y evitar afectaciones en la operación logística.

3. CONDICIONES DE GARANTÍA

Es responsabilidad del cliente que solicita la efectividad de la garantía asumir adicionalmente los valores de su transporte y demás gastos que se generen. En todo caso, el riesgo de destrucción o pérdida del bien durante el transporte será exclusivamente del cliente, incluso aunque CARROCERÍAS PANAMERICANA S.A.S. asuma el transporte.

Los tiempos máximos de reparación serán de 30 días hábiles siguientes, contados a partir del día siguiente de la entrega del bien para reparación en el Centro de Servicio de Carrocerías Panamericana Medellín o Bogotá.

El vehículo debe ingresar al centro de servicio sin carga y/u objetos dentro del mismo, ya que CARROCERÍAS PANAMERICANA S.A.S. no se hace responsable por cosas perdidas. Adicionalmente, debe estar lavado y la carpa recogida a media carpa (si aplica), de lo contrario se generarán costos adicionales, los cuales son aceptados por el cliente al decidir no acatar las indicaciones previas.

A menos que expresamente y por escrito se acuerde de otra manera aplicará el siguiente plazo para la validez de la garantía otorgada.

TÉRMINO DE GARANTÍA

Atendiendo a la calidad, idoneidad y seguridad del producto se expone una **garantía de 1 (un) año** sobre defectos de fabricación y funcionamiento; sujeta al cumplimiento de las revisiones y ajustes requeridos en este documento; lo cual incluye:

· **Estructura**: Fisuras o averías en soldaduras, deformaciones o daños que no hayan sido ocasionados por colisión, fallas en piezas o en puntos de anclaje al chasis.

· **Estanqueidad**: Impermeabilización y sello en furgones cerrados; no debe haber filtraciones de agua (goteras).

· **Materiales**: propiedades de materiales fuera de especificación de ficha técnica, corrosión prematura bajo condiciones normales de operación, fallas o deterioro en la pintura, deterioro de carpas, desprendimiento de paneles, todo en condiciones normales de uso.

· **Componentes**: Herrajes, cerraduras o accesorios que fallen por uso normal (No aplica cuando se evidencia colisión).

· **Sistemas y partes eléctricas: 3 (tres) meses.**

4. SITUACIONES QUE EXONERAN A CARROCERÍAS PANAMERICANA S.A.S DE LA GARANTÍA

CARROCERÍAS PANAMERICANA S.A.S. se exonerará de la responsabilidad que se deriva de la garantía, cuando se demuestre una de las siguientes razones.

1. El periodo de garantía expiró y/o no se llevan a cabo las revisiones del primer año o no se reportó oportunamente cualquier anomalía detectada en el producto.
2. Una vez aprobada la ejecución de la garantía, el cliente contará con un plazo de treinta (30) días hábiles para ingresar el vehículo a nuestras instalaciones. En caso de no presentarlo dentro de este periodo, la garantía perderá su validez
3. La selección de los productos o repuestos hecha por el cliente o un tercero señalado por éste haya sido incorrecta o el bien hecho a la medida, pese a cumplir con los requerimientos iniciales del cliente no le satisface de manera posterior
4. . Los números de serie de los productos sobre los cuales se hace la reclamación no concuerdan con los impresos en la factura que los ampara.
5. Los productos y sus piezas amparadas por la garantía presentan alteración o modificaciones no autorizadas por CARROCERÍAS PANAMERICANA S.A.S., o que no se ajuste a las especificaciones y modos de uso dados por el fabricante.
6. Cuando no se operen los vehículos dentro de los límites de carga establecida y/o se haga funcionar el equipo con accesorios o piezas defectuosos y/o inadecuados que conlleven a mal funcionamiento o daño del equipo.
7. Cuando se detecten daños causados por exceder la capacidad de carga por centímetro cuadrado de alguno de los materiales según capacidad de ficha técnica del producto, configuración de diseño y recomendaciones dadas por el fabricante.
8. Cuando se haga funcionar el equipo con faltante de refrigerante, aceites o requisitos necesarios para su buen funcionamiento.
9. Los productos que presenten daños causados por manejo o usos inadecuados, incorrectos o causados por fuentes externas como golpes, pintura, daños cosméticos en general, derrame de solventes industriales dañinos para el material, rayado, perforaciones o caída de materiales, maquinaria pesada o herramientas con puntas afiladas.
10. Cuando se realice una instalación o montaje defectuoso o inadecuado del producto y/o repuesto, que lo ponga a funcionar en condiciones que no cumplen con las especificaciones dadas por el fabricante o CARROCERÍAS PANAMERICANA S.A.S.
11. Cuando se realice el mantenimiento de un producto (que incluye, pero no se limita al cuidado general y limpieza o cambio de filtros, lubricación y ajustes) en forma inadecuada o deficiente, de manera que no se cumple con las especificaciones dadas por el fabricante o CARROCERÍAS PANAMERICANA S.A.S.
12. Los productos que presenten daños causados por condiciones externas tales como: fuego, vandalismo, agua, arena, corrosión por ambientes corrosivos o cloruros, insectos o similares.
13. Los productos que presenten daños causados por condiciones de la naturaleza tales como: terremotos, inundaciones, tormentas eléctricas etc., o se produzca cualquier circunstancia constitutiva de fuerza mayor, caso fortuito o causa extraña.

14. Los daños causados por el deterioro normal del producto o a su uso con el paso del tiempo; se incluye cambio leve de coloración en materiales plásticos o compuestos como WPC, incluyendo la fibra de vidrio.
15. Los daños del producto causados por un servicio realizado sobre el bien que no haya proporcionado o autorizado por escrito CARROCERÍAS PANAMERICANA S.A.S.
16. Cualquier daño, desperfecto o quemadura de bobinado de compresores, motores, tarjetas electrónicas y elementos eléctricos u electrónicos ocasionados por la mala calidad de suministro eléctrico tales como caídas de fase, desbalances de fases, picos de voltaje, sobre corrientes, etc.
17. Cuando en la instalación no se hayan seleccionado correctamente por el cliente el diámetro de las tuberías o conectores, la longitud de estas exceda el máximo permitido, o no se hayan instalado los controles de presión, filtros secadores, indicadores de líquido y/o cualquier otro elemento que ayude a proteger el equipo o sea necesario para su correcto funcionamiento.
18. Cuando se presenten burbujas en las paredes de los furgones de tecnología EUROPANEL, esto es un fenómeno estético, NO ESTRUCTURAL, por lo tanto, la integridad del furgón no se ve afectada. Los daños estéticos se reparan dentro de la garantía, pero no son causantes de cambio de panel ni furgón.
19. Cualquier daño, desperfecto o falla producida por el desconocimiento de las indicaciones recomendadas por CARROCERÍAS PANAMERICANA S.A.S.

5. CLÁUSULA DE RECEPCIÓN DE CHASIS Y ALMACENAMIENTO

Una vez informado al cliente que el producto se encuentra a la espera de chasis o listo para entrega, aplicarán los siguientes plazos sin costo adicional:

- Productos en espera de chasis: Se dispondrá de un plazo de cuarenta y cinco (45) días calendario para el suministro del chasis y retiro del producto. Vencido este plazo, el producto será trasladado a una bodega en Girardota, asumiendo el cliente los costos de grúa (ida y regreso) y un valor de $30.000 COP diarios por concepto de almacenamiento.
- Productos sobre chasis completamente terminados: Se dispondrá de un plazo de veinte (20) días calendario para su retiro. Posterior a este término, se generarán costos de parqueadero en las instalaciones del centro de servicio Medellín/Bogotá por un valor de $60.000 COP diarios, a cargo del cliente.
- El cliente contará con un plazo máximo de ocho (8) días hábiles contados a partir de la legalización del contrato para informar cualquier cambio en la referencia del chasis inicialmente suministrada. Posterior a este plazo, cualquier modificación que implique ajustes técnicos, estructurales, de diseño, materiales, procesos de fabricación o reprogramación de producción, generará costos adicionales, los cuales serán asumidos por el cliente según el alcance y proceso requerido.

Firma del cliente: _____

HE LEIDO Y ACEPTO

TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

CARROCERIAS PANAMERICANA S.A.S., dando cumplimiento a lo dispuesto en la Ley Estatutaria 1581 de 2012 y su Decreto Reglamentario 1377 de 2013, donde se desarrolla el principio constitucional que tienen todas las personas, permanentes y ocasionales

y dentro del territorio Colombiano, a conocer, actualizar y solicitar la rectificación de su información personal recolectada o suministrada en actividades comerciales y sociales, entre otras; manifiesta que garantiza los derechos a la privacidad, intimidad y buen nombre del suscriptor de este documento y se compromete con quien suscribe esta autorización a darle a la información suministrada el trato de que se establece en las normas detalladas arriba mediante el uso y mantenimiento de medidas de seguridad técnicas, físicas y administrativas idóneas y, en consecuencia, todas las actuaciones que se desarrollen en uso de esta información se regirán por los principios de legalidad, veracidad, calidad, transparencia, acceso y circulación restringida y confidencial, a fin de impedir que terceros tengan acceso a esta información, pues esta autorización sólo se extiende a favor de CARROCERIAS PANAMERICANA S.A.S.

Los datos personales recolectados a través de los diferentes canales podrán ser procesados, almacenados, usados, suprimidos, compartidos, actualizados, transmitidos y transferidos conforme a lo definido en la ley, en función de cumplir con las actividades comerciales desarrolladas con CARROCERIAS PANAMERICANA S.A.S., incluyendo, pero sin limitarse a estudios de créditos, ofertas, promociones y descuentos, realización de encuestas, estadísticas, invitaciones y convocatorias y demás usos con fines administrativos, comerciales y de publicidad, y, en general, para el desarrollo del objeto social y obligaciones adquiridas por la empresa. De conformidad con las normas arriba citadas, el suscriptor de este documento, autoriza a CARROCERIAS PANAMERICANA S.A.S. para darle a su información el trato descrito en este documento, aceptando y reconociendo que, en cualquier tiempo, podrá hacer uso de sus derechos a conocer, actualizar, rectificar y suprimir los datos personales aquí consignados, para lo que CARROCERIAS PANAMERICANA S.A.S. establece como canal el correo electrónico **servicliente@carroceriaspanamericana.com**

Leído el presente documento se suscribe por quien autoriza de manera explícita e inequívoca a CARROCERIAS PANAMERICANA S.A.S. para el tratamiento de los datos personales suministrados dentro de los límites legales, contractuales, comerciales y las aquí contempladas. Quien suscribe este documento declara que es titular de la información reportada en este formulario, que la ha suministrado de manera libre y voluntaria y que es completa, confiable, veraz, exacta y verídica.

Los datos personales que se recopilan a través de la presente autorización son aquellos aportados voluntariamente por el titular y/o responsable, bien sea mediante el diligenciamiento del presente formulario y aquellos que voluntariamente aporte el titular para la ejecución de cualquier relación comercial o negocial que establezca (o evaluación de ofertas y propuestas comerciales) con CARROCERÍAS PANAMERICANA S.A.S. Los cuales comprenden datos de identificación, direcciones, teléfono, objeto social, actividad comercial y/o laboral del titular y/o sus representantes legales, además de información sobre transacciones, información financiera y corporativa y toda aquella información que sea necesaria para el cumplimiento de cualquier obligación adquirida por cualquiera de las partes, de la cual el firmante sea titular o cuente con la respectiva autorización expresa para compartirla en los términos definidos en el presente documento. A éstos se les dará el tratamiento establecido en el párrafo precedente, de conformidad con la normatividad vigente y la política de tratamiento de datos.

Puede verificar finalidades específicas y demás condiciones del tratamiento en la **Política de Tratamiento de Datos**, la cual puede consultarse en www.carroceriaspanamericana.com si usted desea conocer, corregir, actualizar, rectificar o suprimir los datos que nos ha suministrado, o revocar la presente autorización, puede conocer el procedimiento en la **Política de Tratamiento de Datos**, o si lo prefiere escríbanos un correo electrónico a **servicliente@carroceriaspanamericana.com** indicándonos su solicitud, o comuníquese al teléfono +57 4 4818881.

Firma del cliente: _____