

POLÍTICA DE GARANTÍA MOTOCICLETAS ELÉCTRICAS, REPUESTOS Y COMPONENTES - SUENCA

1.OBJETO, ALCANCE Y MARCO LEGAL: La presente Política de Garantías regula los términos, alcances y procedimientos aplicables a las motocicletas eléctricas comercializadas por Sustainable Energy Central America, S.A. (SUENCA), en cumplimiento de la legislación de la República de Guatemala, en especial: Decreto 06-2003, Ley de Protección al Consumidor y Usuario, Código Civil de Guatemala, Código de Comercio. SUENCA se compromete a brindar información clara y suficiente sobre las condiciones de garantía y el uso adecuado del producto. La **garantía comercial extendida de SUENCA es limitada y aplica únicamente** a los siguientes tres componentes esenciales: Motor eléctrico, Chasis o estructura principal, Batería de alto voltaje. El resto de componentes del vehículo cuenta únicamente con una **garantía limitada de 3 meses** por defectos de fábrica. Esta política no constituye un seguro general del vehículo, sino una cobertura específica y delimitada. El presente Manual de Recomendaciones de Uso establece las condiciones para el correcto uso y mantenimiento de la motocicleta eléctrica. El propietario o usuario declara haber recibido esta información y acepta que el incumplimiento de las recomendaciones aquí contenidas podrá ocasionar daños o desgastes que no constituyen defectos de fabricación y que podrán afectar la cobertura de garantía cuando exista una relación directa entre dicho incumplimiento y la falla presentada. El **cargador de la motocicleta** se encuentra **expresamente excluido de cualquier garantía**, ya que su funcionamiento depende de tomacorrientes, instalaciones eléctricas y condiciones externas ajenas al control de SUENCA (fluctuaciones de voltaje, picos eléctricos, extensiones, adaptadores, golpes, caídas, etc.). El cliente reconoce que fue informado de estos riesgos y asume la responsabilidad sobre su uso adecuado, en base al manual de usuario y el manual de recomendaciones de uso de motocicletas eléctricas. En ningún caso procede la **devolución de dinero**; la obligación de SUENCA se limita a reparación o sustitución de componentes cuando proceda la garantía, en especial si ya existe un proceso culminado de gestión de placas y/o gestión de traspaso de propiedad. **2. DEFINICIONES CLAVE** **Garantía legal:** Protección mínima obligatoria conforme al Decreto 06-2003, aplicable únicamente a defectos de fabricación comprobados que se manifiesten dentro del plazo legal. No cubre desgaste normal, mal uso, manipulación o factores externos. **Garantía comercial extendida SUENCA:** Cobertura voluntaria, adicional a la garantía legal, por hasta **36 meses** sobre motor, chasis y batería de alto voltaje. Su validez depende del cumplimiento de esta política: uso adecuado, mantenimiento preventivo en SUENCA y ausencia de manipulación no autorizada. Cualquier incumplimiento faculta a SUENCA a declarar la nulidad de la garantía comercial, en especial el incumplimiento de las recomendaciones brindadas en el Manual de Recomendaciones de Uso. **Defecto de fábrica:** Falla interna originada en diseño, manufactura o ensamblaje que impide el funcionamiento normal bajo uso adecuado. No incluye daños por golpes, accidentes, humedad, instalaciones eléctricas defectuosas, accesorios no autorizados o manipulación de terceros. La existencia de defecto de fábrica es determinada exclusivamente por técnicos autorizados de SUENCA. **Uso normal:** Utilización del vehículo dentro de los límites y condiciones recomendadas por el fabricante y por SUENCA por medio del manual de usuario y manual de recomendaciones de uso de motocicletas eléctricas: respeto de la capacidad de carga, conducción en vías adecuadas, no exposición a inundaciones, ni a temperaturas extremas, uso correcto del sistema de carga y observancia del manual de usuario. Todo uso distinto se considera **uso indebido**. **Mantenimiento preventivo:** Servicios de revisión, ajuste y verificación mecánica y eléctrica que el cliente debe realizar en los plazos establecidos para conservar la garantía comercial, exclusivamente en SUENCA o talleres autorizados, con repuestos originales. **Componentes esenciales:** Motor eléctrico, chasis o estructura principal y batería de alto voltaje. Son los únicos cubiertos por la garantía de 36 meses. La batería se cubre de una forma prorrateada, significa que la **cobertura de la batería va disminuyendo con el tiempo**, según el uso y el periodo transcurrido desde la compra. **Garantía de 36 meses o 15,000 km para los modelos HS Pro y VN30, 12 meses o 5,000 km para el modelo TriVolt y 6 meses o 1,000km para los modelos HS Basic y HS Urban, lo que venga antes sea tiempo o kilometraje.** **Componentes no esenciales:** Resto de piezas del vehículo (Luces, llantas, suspensión, rines, tornillería, cables, conectores, sistema de suspensión y sistema de frenos). Cuentan únicamente con garantía de **3 meses por defectos de fábrica**. **Desgaste normal y daño estético:** Deterioro propio del uso (frenos, llantas, amortiguadores, reducción gradual de autonomía de batería, etc.) y marcas superficiales que no afectan estructura ni funcionamiento (raspones, microarayaduras, pérdida de brillo, fricciones leves). No son defectos de fábrica y no están cubiertos por garantía. **Daño por factores externos:** Desperfectos derivados de humedad, lluvia, polvo, inundación, corrosión, golpes, caídas, accidentes, variaciones de voltaje, instalaciones eléctricas deficientes, cargadores no autorizados, vandalismo o actos de terceros. No están cubiertos por garantía. **Manipulación e instalación no autorizada:** Toda intervención, reparación, modificación eléctrica o mecánica, apertura de componentes, instalación de accesorios o cambio de firmware realizada por el cliente o por talleres no autorizados. Anula la garantía de forma inmediata. **Servicio técnico autorizado y diagnóstico técnico oficial:** Centro de servicio propio o certificado por SUENCA, y dictamen emitido por sus técnicos. El diagnóstico oficial de SUENCA es definitivo y prevalece sobre cualquier opinión externa. Siempre presentando el trazabilidad y transparencia de los procesos internos. **Ciclo de carga:** Proceso equivalente a una carga completa de 0% a 100%.. **3. GARANTÍA LEGAL** Todos los productos comercializados por SUENCA cuentan con la garantía legal establecida en el Decreto 06-2003, vigente al momento de la compra. Esta garantía cubre únicamente defectos de fabricación comprobados dentro del plazo legal correspondiente y ninguno que se derivara del uso y desgaste normal del producto. Dentro de ese periodo, el consumidor puede solicitar reparación, reposición o mejora del bien cuando exista dictamen técnico de SUENCA que confirme un defecto real de fábrica. No procede la garantía legal cuando el daño provenga de desgaste normal, golpes, accidentes, mal uso, manipulación de terceros, falta de mantenimiento o factores ambientales (humedad, variaciones de voltaje, etc.). Los defectos visibles o razonablemente detectables en el momento de la entrega no pueden reclamarse con posterioridad. La firma del acta de entrega constituye aceptación del estado del producto y hace plena prueba de su condición física y funcional al momento de la recepción. **4. GARANTÍA COMERCIAL EXTENDIDA SUENCA (36 MESES)** La garantía comercial extendida de SUENCA es un beneficio adicional para el cliente y se limita exclusivamente a motor eléctrico, chasis y batería de alto voltaje, durante un periodo máximo de **36 meses o 15,000 km para los modelos VN30 y HS Pro, 5,000 para los modelos HS Basic y TriVolt y 1,000km para el modelo HS Urban** a partir de la entrega, o hasta el límite de ciclos/uso indicado para la batería. **4.1 Motor eléctrico** Cubre únicamente defectos de fabricación en bobinados, aislamiento, sensores Hall y componentes electrónicos internos, confirmados por evaluación técnica de SUENCA. No cubre daños por golpes, ingreso de agua, sobrecarga, cableado alterado, accesorios no autorizados o reparaciones de terceros. En caso de defecto de fábrica, SUENCA podrá reparar o sustituir el motor. **4.2 Chasis o estructura principal** Cubre defectos estructurales de origen de fábrica, especialmente soldaduras o fallas de material que comprometan la integridad del marco. Quedan excluidos daños por accidentes, caídas, sobrecarga, corrosión por ambiente, modificaciones o cualquier uso indebido. **4.3 Batería de alto voltaje** La garantía se extiende por un máximo de **Garantía de 36 meses o 15,000 km para los modelos HS Pro y VN30, 12 meses o 5,000 km para el modelo TriVolt y 6 meses o 1,000km para los modelos HS Basic y HS Urban, lo que venga antes sea tiempo o kilometraje.** Se excluyen: degradación natural de capacidad hasta un 30%, golpes, perforaciones, humedad, exposición excesiva al calor mayor a 45°C, uso de cargadores no autorizados, cargar excesivas mayores a las recomendadas por el manual de usuario y manual de recomendaciones de uso de motocicletas eléctricas, descargas profundas reiteradas, falta de uso de la motocicleta por más de 1 semana reiteradamente, fluctuaciones eléctricas, manipulación, no hacer servicio a la unidad en base a las recomendaciones de Suenca, conducir y exigir a la motocicleta cuando la batería está por debajo del 30%, modificaciones del sistema eléctrico, dejar el cargador conectado por tiempos o periodos excesivamente largos, mayores a 10 horas, así como también cualquier causa técnica que favorezca la sulfatación de las baterías. Asimismo, cualquier otro incumplimiento del Manual de Recomendaciones de Uso. **4.4 Evaluación técnica y decisión de garantía** Toda solicitud será analizada mediante diagnóstico técnico oficial de SUENCA. Con base en dicho dictamen, se aprobará o rechazará la aplicación de garantía. Si la falla no corresponde a defecto de fabricación, cualquier reparación, repuesto o ajuste será a cargo del cliente. **5. COMPONENTES SIN GARANTÍA Y EXCLUSIONES GENERALES** Quedan fuera de la garantía, en forma permanente, cuando la motocicleta se vende por liquidación, descuentos especiales, promociones, todos los componentes que no sean motor, chasis o batería, incluyendo elementos estéticos, plásticos, pinturas, luces, pantallas, indicadores, frenos, llantas, rines, suspensión, cables, conectores, tornillería, soportes, accesorios, herramientas, llaves, sistema de suspensión (amortiguadores delanteros y traseros), caja reguladora de voltaje, relay de luces intermitentes, arnés eléctrico, comandos en el timón, sistema de alarma, bocina y cargadores. O bien quedan cubiertas por lo que indica el artículo 74 de la Ley del Consumidor. La garantía también queda sin efecto cuando: El daño proviene de **desgaste normal** por uso. El vehículo se ha utilizado en forma **indebida** (accidentes, sobrecarga, competencias, terrenos no adecuados (los terrenos no adecuados son todos aquellos que no sean calles asfaltadas), inmersión en agua, humedad extrema, temperatura por arriba de 45°C etc.). Existe **manipulación, reparación o intervención no autorizada** del vehículo o de sus componentes. No se han realizado los **mantenimientos preventivos obligatorios** en SUENCA, en los plazos de kilometraje/tiempo indicados. El daño obedece a **factores externos** (fenómenos naturales, instalaciones eléctricas defectuosas, picos de voltaje, cargadores no autorizados, actos de terceros,

vandalismo, etc.). **Vehículos vendidos con descuento, promoción o liquidación** Cuando la motocicleta se adquiera con un precio reducido respecto al valor regular (promociones, liquidación, rotación de inventario, etc.), el cliente reconoce que el vehículo puede presentar **variaciones estéticas menores** (microrrayaduras, raspones superficiales, fricciones de transporte, pérdida ligera de brillo), que no afectan estructura ni funcionamiento. Estas condiciones se dejarán documentadas en el acta de entrega y el cliente las acepta de forma **irrevocable**, renunciando a cualquier reclamo posterior por este tipo de daños cosméticos. El descuento forma parte esencial del acuerdo comercial y no dará lugar a reclamos ni compensaciones adicionales.

6. PROCESO DE RECLAMACIÓN DE GARANTÍA Para que un reclamo de garantía sea válido, el cliente deberá: **Notificar a SUENCA dentro de las primeras 24 horas** desde que detecte la posible falla, aportando videos, fotografías o cualquier evidencia que documente el caso. **Trasladar la motocicleta por su cuenta** a la sucursal o taller autorizado más cercano. SUENCA no cubre grúa, transporte ni gastos de movilización. Es obligatorio **agendar cita previa** para que el personal técnico pueda recibir y registrar el vehículo. Presentar obligatoriamente: Factura original de compra, Política de garantía firmada, Carta de aceptación y acta de entrega firmadas, Historial de mantenimientos realizados en SUENCA, Evidencias del evento (fotos, videos, etc.) Recibida la motocicleta, SUENCA realizará una **evaluación técnica preliminar** (hasta 30 días hábiles). Luego emitirá un **dictamen técnico formal** (hasta 10 días hábiles adicionales), determinando si la falla: Es defecto de fábrica, Responde a desgaste normal, Proviene de uso indebido, falta de mantenimiento o factores externos, Se encuentra o no cubierta por esta política. Si el reclamo procede, SUENCA contará con un **plazo máximo de 90 días hábiles** para: Reparar el componente afectado, o Sustituir el componente cuando la reparación no sea viable, o Realizar ajustes técnicos necesarios. En ningún caso la garantía contempla **devolución de dinero**. Si la falla no está cubierta por garantía, SUENCA informará al cliente los costos de diagnóstico, repuestos, mano de obra y demás cargos aplicables. Los diagnósticos emitidos por SUENCA son **definitivos y vinculantes** para efectos de esta política. **Uso de la garantía.** La garantía otorgada por SUENCA se entenderá cumplida respecto del desperfecto específico reportado una vez que el componente afectado haya sido reparado o sustituido, según corresponda, de conformidad con el diagnóstico técnico realizado por SUENCA. El cliente reconoce y acepta que la aplicación de la garantía sobre un componente determinado no constituye una cobertura ilimitada o indefinida para reemplazos sucesivos del mismo componente cuando las fallas posteriores sean consecuencia del uso normal, desgaste, mantenimiento inadecuado, golpes, caídas, modificaciones no autorizadas, condiciones de operación o cualquier otra causa distinta a un defecto de fabricación. La atención brindada bajo garantía se limitará al desperfecto comprobado y no generará el derecho a exigir reparaciones o sustituciones ilimitadas del mismo componente por hechos posteriores no atribuibles a un defecto de origen.

7. RESPONSABILIDADES DEL CLIENTE El cliente se compromete a: Leer y aplicar el **manual de usuario y el manual de recomendaciones de uso de motocicletas eléctricas**. Realizar **todos los mantenimientos preventivos** en SUENCA, en tiempo y forma. Para los modelos HS Pro y VN30 el servicio debe de ser cada 5,000 km o 6 meses lo que ocurra primero, para el modelo TriVolt el mantenimiento debe de ser cada 3,000km o 6 meses lo que ocurra primero, para el modelos HS Basic y HS urban, el mantenimiento debe de ser cada 1,000 o 3 meses lo que ocurra primero. Utilizar únicamente **repuestos y accesorios autorizados**. No efectuar **modificaciones, reparaciones o ajustes** con terceros no autorizados. Reportar **oportunamente cualquier anomalía** y facilitar la evaluación técnica. Conservar factura, documentación de garantía y registros de mantenimiento. El uso negligente, la falta de mantenimiento o la manipulación externa anulan la garantía.

8. LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD SUENCA solo responde por los defectos de fabricación cubiertos por esta política y confirmados mediante diagnóstico técnico oficial. No se responsabiliza por: Daños resultantes de uso inadecuado, negligencia o falta de mantenimiento. Accidentes, multas, daños a terceros o consecuencias de la conducción del vehículo. Gastos de traslado, grúa, transporte o movilización del producto. Daños derivados de instalaciones eléctricas defectuosas, picos de voltaje o cargadores no autorizados. Alteraciones, adaptaciones o instalaciones realizadas por el cliente o talleres no autorizados. La responsabilidad máxima de SUENCA se limita al **valor del componente cubierto por garantía** que presente un defecto de fábrica. No procede indemnización por daños indirectos, lucro cesante, pérdidas de tiempo ni devolución parcial o total del precio.

9. DERECHOS DEL CONSUMIDOR El consumidor conserva todos los derechos reconocidos por el Decreto 06-2003 y demás leyes aplicables, incluyendo: Recibir **información clara, veraz y suficiente** sobre el producto y su garantía. Acceder a los mecanismos de atención y **conciliación ante DIACO** cuando corresponda. Formular reclamos cuando exista un **defecto real de fabricación** en los componentes cubiertos, siguiendo el procedimiento establecido en esta política. El ejercicio de estos derechos no obliga a SUENCA a aceptar reclamos improcedentes ni a asumir daños que no deriven de defectos de fábrica.

10. REGISTRO Y ACTIVACIÓN DE GARANTÍA / ACTA DE ENTREGA La garantía comercial de 36 meses se **activa exclusivamente** en el momento de la entrega del vehículo, cuando el cliente: Lee y firma la **Política de Garantía SUENCA**. Firma la **Carta de Aceptación y Recepción del Producto / Acta de Entrega**, donde consta que inspeccionó la motocicleta y acepta su estado físico, estético y funcional. Si el cliente se niega a firmar estos documentos, SUENCA **no puede realizar la entrega** ni activar la garantía. Esta negativa **no es causal de devolución de dinero**, siempre que el vehículo cumpla con las condiciones establecidas en esta política y en el contrato de compraventa. La firma del acta de entrega y de la política de garantía: Acredita la recepción del producto. Activa la garantía comercial. Demuestra la conformidad del cliente con las condiciones del vehículo y del proceso de entrega.

11. MODIFICACIONES DE LA POLÍTICA SUENCA podrá revisar y actualizar esta Política de Garantía. Cualquier modificación será comunicada al consumidor mediante sus canales oficiales. Las modificaciones **no tendrán efecto retroactivo** y no afectarán garantías previamente activadas, siempre que el cliente cumpla con las condiciones aceptadas al momento de la compra.

12. CONTACTO SUENCA Para consultas, programación de mantenimientos o gestión de reclamos: **Teléfono:** +502 5676 1234 **Correo electrónico:** info@suenca.net Horario de atención: Lunes a viernes: 9:00 a 18:00 horas Sábados: 10:00 a 15:00 horas Domingos y feriados: cerrado. Las comunicaciones fuera de estos canales o de este horario no se considerarán válidas para efectos de garantía hasta ser debidamente registradas.

13. AVISO LEGAL, Cláusula de exclusión por mala fe, fraude y responsabilidades del comprador La garantía otorgada no será aplicable y quedará sin efecto inmediato si se determina que el COMPRADOR ha incurrido en conductas dolosas, maliciosas o fraudulentas, incluyendo —pero no limitándose a— la manipulación intencional, alteración, uso indebido o provocación deliberada de fallas en los bienes adquiridos, también se contemplara casos en los cuales sin causa justificada se realice comentarios que perjudiquen la imagen comercial de SUENCA, así como cualquier acción realizada con el fin de obtener de manera indebida beneficios económicos, reparaciones, reemplazos o indemnizaciones por parte de la SUENCA. En dichos supuestos, SUENCA podrá iniciar las acciones legales correspondientes conforme a la ley y, adicionalmente, el COMPRADOR estará obligado a cubrir los gastos administrativos, técnicos y legales en que incurra la empresa como consecuencia de la evaluación, investigación y ejecución de la presente política de garantía, sin perjuicio de otras responsabilidades civiles o penales que pudieran derivarse.

Fecha

Nombre del comprador.

Firma de comprador.