



## POLÍTICA DE GARANTÍAS DE VEHÍCULOS

Con el fin de ofrecer un buen servicio, CROSLAND se compromete en recibir todas sus solicitudes por problemas de funcionamiento en los vehículos adquiridos y brindar soporte a su solicitud de garantía.

Cabe señalar que esta política no afecta los derechos del cliente estipulados en la Ley 29571 del Código de Defensa del Consumidor.

Los vehículos cuentan con una garantía de 20 meses o 18,000 kilómetros; lo que suceda primero y este señalado en el manual del fabricante de cada modelo que se le entrega al cliente, desde el momento que se realiza la entrega del producto.

### REQUISITOS PARA HACER EFECTIVO EL SERVICIO DE GARANTIA:

1. El cliente deberá realizar a su vehículo todos los mantenimientos periódicos en cualquier taller de Servicio Técnico Autorizado (STA) de la red de Crosland, estos deben ser realizados oportunamente a los 500 km, 2500 km, 5000 km, 7500 km, 10000 km y así consecutivamente cada 2500 km, con una tolerancia máxima de 200 km en cada mantenimiento. El propietario deberá conservar y retener los documentos que acrediten que su vehículo ha recibido el mantenimiento periódico apropiado.
2. Se debe presentar al STA el Manual de Usuario con los respectivos registros de servicio, en el cual deberán figurar los sellos de atención por los mantenimientos arriba mencionados, por parte del STA Crosland.
3. El cliente deberá dar aviso inmediato de falla notada y disponer su vehículo para la reparación.
4. Mantener el vehículo en buenas condiciones, sin someterlo a esfuerzos diferentes a los de usos normales del vehículo.
5. El cliente deberá haber utilizado solamente repuestos genuinos Bajaj.
6. Mantener en funcionamiento el velocímetro del vehículo.
7. El cliente deberá guardar la orden de trabajo proporcionada por el STA.

La aplicación de la política dependerá de la correcta realización de los siguientes pasos:

#### Paso 1:

Enviar un correo electrónico a [atencióncomercial\\_2R@croslan.com.pe](mailto:atencióncomercial_2R@croslan.com.pe) indicando la siguiente información:

- Nombre completo
- Nro. de chasis del vehículo



- Adjuntar comprobante de venta
- Descripción del problema de funcionamiento

**Paso 2:**

En el caso que validemos la vigencia de la garantía, se enviará información de los Servicios Técnicos Autorizados por Crosland a los cuales puede acudir para el diagnóstico detallado.

**Paso 3:**

El Servicio Técnico Autorizado emitirá un informe de diagnóstico del vehículo, el cual será entregado a través del correo [atencióncomercial\\_2R@crosland.com.pe](mailto:atencióncomercial_2R@crosland.com.pe)

**Paso 4:**

Nuestro equipo de garantía evaluará el informe del Servicio Técnico Autorizado y en un plazo máximo de 07 días hábiles indicará si procede o no la aplicación de garantía.

Si se aplica a la garantía el Servicio Técnico cambiará la(s) pieza(s) y dejará operativo el vehículo. Sin generar ningún costo para el cliente final.

Si no aplica la garantía los gastos de la revisión y si es el caso de la reparación y/o cambio de repuestos o cualquier otro concepto corren al 100% por el cliente final.

**EXCLUSIONES DE LA GARANTIA**

- La garantía de fábrica del vehículo no incluye el techo de fibra, el cual está sujeto a la garantía otorgada por su propio fabricante, según se debe indicar en el momento de la compra dependiendo del fabricante que escoja el cliente
- Defectos juzgados por Crosland como atribuirles a la negligencia del propietario por la falta de mantenimiento periódico y servicios necesarios que se encuentran especificados en el manual que se le entrega al cliente junto con el vehículo, o comunicados directamente por Crosland al cliente.
- Partes que requieren reemplazo debido al desgaste natural generado por el uso del vehículo, tales como focos, bujías, batería, cables, neumáticos, filtros, zapatas o pastillas de freno, disco de embrague ,etc
- Reemplazo normal de piezas relacionadas al servicio de mantenimiento periódico.
- Cualquier defecto o rotura debido al uso de repuestos o partes no originales Bajaj.
- Cualquier defecto causado por uso indebido, mantenimiento insuficiente o descuido de manejo.
- Vehículos modificados sin autorización de Crosland.
- Fallas ocasionadas por cualquier pieza o accesorio instalado por personas que no sean técnicos de Crosland, de alguno de sus concesionarios o talleres de Servicio Técnico Autorizado



- Partes dañadas y/o fallas ocasionadas por el uso de lubricantes o combustibles no especificados en el Manual de Usuario o contaminados.
- Defectos en la apariencia externa como la pintura, cromos u óxidos de partes que estén como origen la exposición normal y el uso cotidiano o por el almacenamiento prolongado de los vehículos.
- Corrosión, decoloración o daño externo, causado por grava, piedra, acción de insectos, aves, minerales, químicos y/o contaminación.
- Del mismo modo no se contemplan los mantenimientos periódicos o de rutina tales como limpieza de sistemas de combustible, puesta a punto del motor, o cualquier otro mantenimiento.

#### **NO CALIFICA COMO PARA UN RECLAMO DE GARANTIA**

- Vehículos sometidos a esfuerzos superiores a su capacidad y/o malos hábitos
- Vehículos cuya condición de original ha sido modificada sin autorización expresa de Crosland Automotriz.
- Vehículos que hayan alterado o suprimido el velocímetro.
- Vehículo que haya cambiado de propietario.
- Vehículo que no haya realizado sus servicios de mantenimiento periódico correspondiente según sea el caso 500 km, 2500 km, 5000 km, 7500 km, 10000 km y así consecuentemente cada 2500 km.