TABLA DE CONTENIDO

1. Objetivos

2. Definiciones

3. principios

4. Alcance

5. Responsables

6. Finalidad

7. Derechos y marco legal

8. Ubicación del documento

9. Contactos

10. Aplicación

11. Garantía de Vehículos nuevos.

11.1. Piezas Originales No cubiertas por garantía

11.2. Exclusiones de la garantía

12. Servicio de mantenimiento preventivo/ Correctivo

13. Servicios cambio de dirección a un país extranjero

14. Servicio de mantenimiento periódico programado

15. Garantía de Repuestos, servicios y accesorios

15.1. Procedimiento para la reclamación

16. Devoluciones de partes adquiridas en mostrador

16.1. Causales Exclusivas de Devolución

16.2. Procedimiento devoluciones de partes adquiridas en mostrador.

17. Anexo: Libreta de garantías y mantenimiento

18. Destinatarios

19. Vigencia

20. Control de cambios

1. OBJETIVOS

Establecer las condiciones de garantías vigentes en Colombia para vehículos, repuestos, servicios y accesorios distribuidos por ARIGRI S.A.S. Dando claridad a los procesos y trámites relacionados para garantizar el control de la información su correcta ejecución y el cumplimiento de los estándares de calidad fijados por el fabricante para la marca CHERY, bajo los lineamientos de AUTOVARDI S.A.S (En adelante VARDI).

2. DEFINICIONES

- **Batería de alto voltaje (Ion de Litio):** Módulo acumulador de energía de tecnología Ion-Litio destinado a la propulsión de vehículos híbridos (HEV/PHEV) o eléctricos.
- **Batería de alto voltaje (Ion de Litio):** Módulo acumulador de energía de tecnología Ion-Litio destinado a la propulsión de vehículos híbridos (HEV/PHEV) o eléctrico.
- **Cliente/ Consumidor:** Persona natural o jurídica que adquiere, disfruta o utiliza como destinatario final un vehículo, repuesto, accesorio o servicio del taller comercializado por ARIGRI S.A.S o la red autorizada por VARDI para la marca CHERY.
- **Comercializador y vendedor:** ARIGRI S.A.S comercializador autorizado por el importador para la venta de vehículos nuevos, repuestos y accesorios para la prestación de servicios de taller y posventa
- **Garantía legal:** Obligación temporal y solidaria a cargo del fabricante, importador, proveedor, comercializador, productor y expendedor de responder por la calidad, idoneidad, seguridad y buenos funcionamientos del vehículo, repuestos, accesorios o servicios prestados.
- **Importador:** Empresa o entidad encargada de introducir legalmente al país los vehículos, repuestos y accesorios de la marca CHERY para su posterior comercialización y distribución.
- **Odómetro:** Instrumento de medición que registra la distancia total recorrida por el vehículo en kilómetros.
- **PQRS:** Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias elevadas por los usuarios relativas a productos o servicios.
- **Parte, componente o repuesto:** Cada una de las piezas individuales, repuestos o subsistemas mecánicos, eléctricos, electrónicos o de carrocería que integran un vehículo o que se comercializan por ARIGRI S.A.S para labores de mantenimiento, reparación o venta por mostrador.
- **Vehículo**: Automotor comercializado por ARIGRI S.A.S. y distribuido por VARDI conformado por un conjunto integrado de sistemas mecánicos, eléctricos, electrónicos, neumáticos, de propulsión, transmisión, suspensión, dirección, frenos, chasis y carrocería, diseñados para trabajar en armonía.

3. PRINCIPIOS

- Suministrar a nuestros clientes información clara, completa, veraz y oportuna sobre las coberturas, condiciones, alcances y limitaciones de sus garantías y servicios.
- Cumplimiento estricto de los planes de mantenimiento preventivo en talleres autorizados de ARIGRI S.A.S asegurando la vida útil y el óptimo desempeño de los vehículos CHERY.
- Solidaridad y responsabilidad temporal en la respuesta por defectos de fabricación, materiales o ensamblaje.
- Obligatoriedad de utilizar únicamente repuestos, accesorios e insumos genuinos o aprobados por el fabricante.

4. ALCANCE

La política garantiza la cobertura integral de todos los productos y servicios de la marca CHERY (vehículos, repuestos, accesorios y taller) adquiridos por los clientes en las instalaciones de ARIGRI S.A.S. o en la red autorizada por VARDI de la marca CHERY.

5. RESPONSABLES

- Gerente de Servicio / Gerente Posventa/ Gerente nacional de Posventa.
- Jefes de Taller.
- Analistas de Garantías.
- Asesores de Servicio.
- Técnicos de la Red Autorizada.

6. FINALIDAD

Esta política tiene como finalidad asegurar que todos los clientes de ARIGRI S.A.S. o de la red autorizada por VARDI para la marca CHERY cuenten con claridad y transparencia absoluta sobre los requisitos, coberturas, exclusiones y tiempos de respuesta en relación a garantías y devoluciones.

7. DERECHOS/ LEGAL

El marco normativo principal se sustenta en la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor), garantizando las condiciones de idoneidad, calidad y seguridad legalmente exigibles u ofrecidas por ARIGRI S.A.S**.** en su calidad de comercializador de la marca CHERY.

8. UBICACIÓN DEL DOCUMENTO

El siguiente documento es realizado por ARIGRI S.A.S basados en las políticas y garantías de VARDI y el fabricante para la marca CHERY, Estas políticas del importador serán actualizadas y ajustadas de manera periódica conforme a las modificaciones que el comercializador notifique a ARIGRIS S.A.S en su condición de comercializador.

9. CONTACTOS- CORREOS

- **Dirección de notificación:** Cra 57 # 45A -08 Bogotá
- **Correo electrónico:** servicioalcliente@granauto.com
- **Línea nacional de atención al cliente:** 3241000048
- **Sitio web oficial:** https://granauto.com.co

10. APLICACIÓN

Aplica de manera directa a los propietarios de vehículos CHERY y a los usuarios de nuestros servicios de taller y mantenimiento, compradores de repuestos y accesorios adquiridos por ARIGRI S.A.S. o de la red autorizada por VARDI para la marca CHERY.

11.Garantía de vehículos nuevos

Tabla 1.(Anexo 1 CHERY)

Descripción del componente / Sistema	Término y kilometraje (Lo que primero ocurra)	Observaciones y condiciones
Cobertura estándar vehicular (Todas las gamas)	8 años o 200.000 KMS	Sujeto a mantenimiento preventivo estricto realizado por ARIGRI S.A.S
Llantas / Neumáticos originales	1 año / 30.000 KMS	Responsabilidad solidaria fabricante/importador. Requiere neumático sin reparaciones previas.
Batería de 12 Voltios (12V)	1 año / 30.000 KMS	Defectos de celda o fabricación.
Batería de llave remota	1 año / 30.000 KMS	Desgaste o fallo operativo inicial.
Discos de Freno	3 años / 60.000 KMS	Alabeo o defectos de fundición.
Amortiguadores	3 años / 60.000 KMS	Fugas de fluido o falla de valvulería interna.

Sistemas de aire Acondicionado	12 meses sin límite de KMS	Recarga de gas asociada a reparación en garantía.
Llantas o neumáticos	1 año / 30.000 KMS	Para obtener el servicio de garantía de las llantas o neumáticos el propietario debe presentar el neumático sin reparaciones en el taller de ARIGRI S.A.S o de la red autorizada por VARDI para la marca CHERY.
Ajustes de ruidos internos	12 meses sin límite de KMS	Desajustes en tapicería o silletería que no afecten seguridad.

11.1. Piezas Originales No cubiertas por garantía: Plumillas de limpiabrisas, disco de embrague, pastillas y bandas de frenos, bujías, filtro de aire, filtro de aceite del motor, filtro de combustible, filtro de aire acondicionado, bombillas, fusibles, relés, aceites, refrigerante motor, refrigerante aire acondicionado, adhesivos y pegantes, elementos de desgaste, gomas, bujes, soportes de motor y caja, rotulas, mangueras, piezas plásticas y kit correas.

Batería ion de litio: Las baterías de iones de litio en general presentan una perdida gradual de capacidad a lo largo del tiempo y con el uso, esta pérdida de capacidad No está cubierta por la garantía.

11.2. Exclusiones de la garantía

1**:** Equipos o accesorios instalados fuera de ARIGRI S.A.S o de la red autorizada por VARDI para la marca CHERY.

2: Reparaciones no efectuadas por ARIGRI S.A.S o de la red autorizada por VARDI para la marca CHERY, así como la instalación de cualquier pieza o componente no original por fuera de ARIGRI S.A.S o la red autorizada por VARDI.

3: Cualquier costo, importe o valor resultante tanto de repuestos como la mano de obra empleada en el servicio de mantenimiento periódicos necesarios o recomendados, que se describen en la libreta de garantías de CHERY.

4: Servicios de mantenimiento normal como: Sincronización, limpieza y ajuste del motor, balanceo y alineación de las llantas, alineación de los faros, cambios de filtros, plumillas limpiabrisas, bombillos, bujías, lubricantes, refrigerantes, rodamientos, pastillas de freno, zapatas campanas de frenos, prensa y disco embrague, entre otros.

5: Daños, fallos o corrosiones a causa de: Ambientes muy húmedos.

- Mala manipulación del vehículo accidente o siniestro, robo o incineración.
- Mal uso, utilizándolo por fuera de sus especificaciones con fines distintos a aquellos para los cuales fue diseñado, excediendo su peso bruto vehicular máximo o por el uso en competencias deportivas.
- No llevar a cabo los servicios de mantenimiento que se describen en la sección Mantenimiento de la libreta de Garantías de CHERY.
- Alteración, manipulación o reparación inadecuada.
- Modificación de cualquiera de sus sistemas, componentes, partes o piezas originales o, por cambiar su diseño o alterar su funcionamiento original.
- Uso de combustible no apto o sucio, lubricantes, fluidos y/o filtros diferentes a los especificados y recomendados por el fabricante.
- Uso de repuestos no genuinos CHERY.
- Fractura o rotura de vidrios, a no ser que se deriven de defectos del material o instalación de fábrica.
- Desgaste normal de la pintura, incluido la decoloración, las abolladuras, el desconchado y los arañazos.
- Daños ocasionados por elementos externos tales como: piedras, derrame de productos químicos (ej. lluvia ácida), savia de los árboles. sal, excremento de animal, granizo, tormentas de arena o de viento, rayos, inundaciones u otras condiciones ambientales.

6: Deterioro normal de la tapicería, pintura u otros elementos relacionados con la apariencia.

7: Ruptura de partes o componentes, por mala o indebida manipulación o por exceso de fuerza, superando las especificaciones del diseño.

8: Las baterías de iones de litio en general presentan una perdida gradual de capacidad a lo largo del tiempo y con el uso.

9: Cualquier vehículo CHERY en el que se haya cambiado la lectura del odómetro para que no pueda determinarse el kilometraje correcto.

10: Daños como consecuencia de la perdida de uso del vehículo CHERY, tales como perdida de la propiedad o comercial.

11: Cualquier costo, importe o valor de las piezas y la mano de obra necesarias como consecuencia de un pinchazo.

12: Las baterías de iones de litio, en general, presentan una perdida gradual de capacidad a lo largo del tiempo y con el uso. Esta pérdida de capacidad No está cubierta la garantía.

13: El software de los componentes estará sujeto a actualizaciones de fábrica y podrá depender del sistema operativo del teléfono móvil que se conecte.

14: La utilización de repuestos, accesorios, equipos eléctricos que no estén homologados o especificados por CHERY, asimismo cualquier modificación, alteración, o intervención del software del vehículo por fuera ARIGRI S.A.S o la red autorizada de VARDI, implicara la perdida inmediata de la garantía sobre dicho sistema y sus componentes asociados.

12.Servicio de mantenimiento preventivo / correctivo

Se recomienda que tanto los servicios de mantenimiento preventivo como de mantenimiento correctivo se realicen en ARIGRIS S.A.S y en la red autorizada de VARDI, los cuales podrán encontrar en el menú desplegable parte superior, mano derecha, se debe indicar vitrina/taller. Https://www.chery.com.co/vitrina/

El mantenimiento y cuidados adecuados del vehículo CHERY son indispensables para poder conducir con seguridad.

Los servicios de mantenimiento periódico son requisitos mínimos para mantener su vehículo en buenas condiciones; el costo de estos mantenimientos estará a cargo del propietario del vehículo.

El mantenimiento programado es necesario para garantizar el funcionamiento adecuado y eficiente de su vehículo CHERY. No seguir la rutina de mantenimiento programado puede dar lugar a un mal funcionamiento del vehículo o posibles averías. Así como a la exclusión de la cobertura de la garantía.

El plan de mantenimiento establecido por el fabricante de los vehículos marca CHERY se ha establecido con base en la vida útil de las piezas o de los lubricantes que se deben cambiar con regularidad. Por lo tanto, asegurándose, de que su vehículo CHERY reciba un mantenimiento adecuado siguiendo las instrucciones de esta libreta.

Al mismo tiempo, es necesario que el propietario realice un control diario del funcionamiento del vehículo, tal y como lo indica el manual del conductor.

Pueden requerirse servicios de mantenimiento adicionales dependiendo del tiempo y de las condiciones atmosféricas, de los caminos o carreteras que se frecuentan, periodicidad de uso del vehículo y hábitos individuales de conducción.

Todos los daños o fallas ocasionados por falta de mantenimiento preventivo o correctivo requerido o por un mantenimiento incorrecto, no estarán cubiertos por la garantía.

Las irregularidades menores que no afectan la calidad, seguridad, idoneidad rendimiento o funcionamiento del vehículo CHERY o sus componentes, tales como ruidos o vibraciones, o que se manifiestan solamente bajo ciertas condiciones particulares de uso no están cubiertos por la garantía.

Amablemente le recordamos que CHERY, no cuenta con concesionario, punto de atención, ni talleres autorizados de servicio de posventa en regiones apartadas, entes territoriales, como, por ejemplo: el Archipiélago de san Andrés, providencia y Santa Catalina, Amazonas, Vaupés, Vichada, Guainía, entre otras zonas de alto riesgo.

Por lo anterior le indicamos que, en caso de que el destino final del vehículo CHERY adquirido sea para uno de estos territorios, la práctica de los mantenimientos preventivos sugeridos por el fabricante, así como la atención de cualquier servicio correctivo o de garantía, usted deberá trasladar su vehículo a alguno de los centros de servicio de la red de talleres autorizados en el territorio nacional, asumiendo los costos que ello implique.

13.Servicios cambio de dirección a un país extranjero

Su vehículo CHERY este fabricado para que cumpla las regulaciones y requisitos ambientales del país en que se ha vendido originalmente. Si cambia la ubicación de su vehículo a un país extranjero, su vehículo CHERY pudiera no cumplir las regulaciones y requisitos ambientales de este país.

Tenga en cuenta que un vehículo CHERY que se traslada a otro país, no estará cubierto por la garantía de que trata este documento.

14.Servicio de mantenimiento periódico programado

Los vehículos CHERY en Colombia tienen un periodo de mantenimiento, para los vehículos híbridos debe realizar cada 6 meses o 5.000 km y para los vehículos eléctricos cada año o 10.000 kms lo que primero ocurra.

Las guías de mantenimiento se evidencian en las páginas 11 a la 15 de la libreta de Garantías de CHERY con el respaldo del grupo VARDI.

15. Garantía de Repuestos, servicios y accesorios

Cobertura: Esta garantía cubre los repuestos (incluyendo accesorios) nuevos y genuinos adquiridos e instalados por ARIGRI S.A.S los cuales son comercializados por VARDI en Colombia.

- Los repuestos adquiridos e instalados por ARIGRI S.A.S se garantizan por los primeros 3 meses o 5.000 Km (lo que ocurra primero).
- Los repuestos vendidos en mostrador cuentan con una garantía de tres meses. (Exclusión piezas de desgaste).

- Las piezas eléctricas o electrónicas adquiridas e instaladas por ARIGRI S.A.S se garantiza por los primeros 3 meses o 5.000 km (Lo que ocurra primero).
- Las piezas eléctricas o electrónicas adquiridas en mostrador no cuentan con garantía.
- Propiedad de repuestos por garantía: Cuando un repuesto sea sustituido bajo el cubrimiento de la garantía, la pieza defectuosa cambiada quedara bajo propiedad de ARIGRI S.A.S
- El valor de todas las revisiones de mantenimiento programado (mano de obra, repuestos y elementos de desgaste) corre por cuenta del propietario del vehículo.

Requisitos de validez: Las revisiones e intervenciones deben realizarse obligatoriamente en los talleres de ARIGRI S.A.S. o en los talleres de la red autorizada de la marca CHERY bajo la red autorizada de VARDI, La omisión de las revisiones periódicas o la atención en talleres no autorizados acarrea la pérdida total de la garantía.

Campañas de servicio: Las acciones de servicio o campañas de seguridad notificadas por ARIGRI S.A.S o VARDI tienen carácter prioritario, el cliente debe acudir a nuestra red técnica autorizada para ejecutarlas antes de tramitar cualquier otra solicitud de garantía.

Garantía de los servicios presentados: Servicios de Taller (Mano de Obra): Cobertura de 3 meses o 5.000 km (lo que primero ocurra) sobre la mano de obra ejecutada en nuestras instalaciones. La garantía perderá validez si el vehículo o el subsistema intervenido es manipulado por terceros no autorizados dentro del periodo de cobertura.

15.1. Procedimiento para la reclamación:

Notificación e ingreso: El cliente debe notificar al taller el evento de falla e ingresar el vehículo dentro del periodo de vigencia (antes de cumplir el tiempo o kilometraje estipulado).

Presentación documentación: Presentar la orden de servicio o factura original del mantenimiento realizado.

Diagnostico técnico de validación: El taller realizara una inspección técnica inicial para determinar si el fallo está directamente relacionado con la mano de obra ejecutada previamente o si se trata de una causa externa.

Resolución y reparación: Si la evaluación confirma que la falla corresponde a un defecto en el trabajo ejecutado o de la pieza o repuesto, el taller corregirá la mano de obra sin costo adicional para el cliente.

16. Devoluciones de partes adquiridas en mostrador

Estas devoluciones aplican únicamente a los repuestos y componentes distribuidos de forma directa en mostrador, su trámite se limita a piezas que registren un defecto técnico de origen, compras equivocadas por cliente, respecto a este último caso queda expresamente establecido que no se

realizaran devoluciones ni cambios cuando el cliente haya adquirido un repuesto solicitado bajo pedido especial que no se encontraba disponible en el inventario del taller.

a) **Plazo de solicitud:** El cliente dispondrá de un plazo máximo de 3 días calendario contados a partir de la fecha de entrega del repuesto reportada en la factura.

b) **Condiciones del producto:**

- Presentar la factura original de compra.

- Conservar el empaque original en perfecto estado, libre de roturas, grasa, escrituras o cintas adhesivas no originales.
- El repuesto no debe presentar huellas de intento de montaje, marcas de herramientas, golpes o manipulación.
- **Condiciones de servicio:** En caso de alegarse una falla técnica posterior a la entrega, el repuesto estará sujeto a un Proceso de Análisis de Garantías (PAG) por parte del personal de taller/control de calidad, requiriendo la comprobación técnica e informe del diagnóstico que sustente la falla de origen.

16.1. Causales Exclusivas de Devolución:

- Error de Despacho: cuando el repuesto entregado no corresponda al código o descripción facturada o solicitada por el cliente.
- Defecto Físico Previo a la Entrega: Repuestos que presenten fisuras, abolladuras o faltantes al momento de la entrega por mostrador (debe ser notificado de manera inmediata dentro de las primeras 24 horas).
- No estarán cubiertos por garantía los elementos de fricción, filtración y rodamiento (incluyendo pastillas, bandas de freno, filtros y llantas), por tratarse de consumibles y partes de desgaste normal derivados de la operación habitual del vehículo.
- Los repuestos adquiridos bajo la modalidad de pedido especial o requerimiento específico, a solicitud expresa del cliente y con base en diagnósticos externos, no están sujetos a cambios, devoluciones ni reembolsos, debido a su condición de repuestos de baja rotación e inmovilización de inventario.

16.2. Procedimiento devoluciones de partes adquiridas en mostrador: Para hacer efectiva una devolución, se deberá realizar el siguiente procedimiento:

- Solicitud e Inspección Preliminar: El cliente presentará el repuesto en las condiciones señaladas en el numeral 16 junto con la factura en el mostrador de repuestos o punto de atención de ARIGRI S.A.S.

- Inspección Técnica y Diagnóstico: El asesor de repuestos y/o el jefe de taller realizarán la inspección física y funcional del componente para validar las condiciones de empaque, no uso y estado técnico.
- Emisión de Nota Crédito o Cambio de Producto: Si la devolución es aprobada, ARIGRI S.A.S. emitirá una Nota Crédito a favor del cliente para la compra de otros productos o servicio.
- En caso de que el cliente no quiera cambiar el producto se le explica que en ningún caso habrá reintegro en efectivo inmediato en mostrador, los desembolsos o saldos a favor bancarios se procesarán conforme a los tiempos de tesorería de ARIGRI S.A.S. (Máximo 30 días hábiles posterior a la aprobación).

17. Anexo: Libreta de Garantías y Mantenimiento:

Las políticas contenidas en este documento han sido tomadas y estructuradas con base en la libreta de garantías y mantenimiento oficial suministrada por CHERY. El presente anexo se mantendrá actualizado y estará sujeto a las modificaciones o ajustes que emitan los comercializadores cada vez que se generen nuevas versiones.

18. DESTINATARIOS

Clientes compradores, propietarios, usuarios de posventa, personal de CHERY y proveedores.

19. VIGENCIA

Las políticas descritas en el presente documento rigen a partir de su fecha de emisión (10 septiembre 2026) ARIGRI S.A.S. mantendrá actualizado este documento y modificará sus términos en la medida en que el comercializador notifique cambios, actualizaciones o nuevas directrices emitidas por los fabricantes.

20. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha de Vigencia	Descripción del Cambio	Elaborado	Revisado	Aprobó
01	10-9-2026	Creación.	Viviana Ortiz (jefe HSEQ)	Antonio Ballesteros (Gerente Sistemas) Angela Colmenares (Gerente de Operaciones) David Ríos (Gerente Jurídico)	Carolina Aristizabal Gerente Empresarial Inmobiliario)