Tabla de contenido

1. Objetivos

2. Definiciones

3. Principios

4. Alcance

5. Responsables

6. Finalidad

7. Derechos/legal

8. Ubicación del documento

9. Contactos-correos

10. Aplicación

11. Garantías de las partes y el sistema del vehículo

12. Repuestos, servicios y accesorios

12.1. Garantía y condiciones de repuestos y accesorios

12.2. Servicios y mantenimiento

12.3. Devoluciones de partes adquiridas en mostrador

13. Anexo: Libreta de Garantías y Mantenimiento:

14. Destinatarios

15.Vigencia

16. 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 DFAC-Dongfeng, bajo los lineamientos de Magma Automotive S.A.S.

2. Definiciones

- **Cliente/ Consumidor:** Persona natural o jurídica que adquiere, disfruta o utiliza como destinatario final un vehículo, repuesto, accesorio o servicio de taller comercializado por ARIGRI S.A.S. o su red autorizada Magma Automotive S.A.S.
- **Comercializador y distribuidor:** 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:** De acuerdo con el Estatuto del Consumidor (Ley 1480 de 2011), se define como la "Obligación temporal, solidaria a cargo del productor y el proveedor, de responder por el buen estado del producto y la conformidad de este con las condiciones de idoneidad, calidad y seguridad legalmente exigibles o las ofrecidas. La garantía legal no tendrá contraprestación adicional al precio del producto".
- **Importador principal (Magma Automotive S.A.S).** Empresa encargada de la importación, representación y distribución oficial en Colombia de los vehículos, chasis, motores y repuestos genuinos de la marca DFAC - DONGFENG.
- **PWA (Pre-warranty approval):** Preaprobación de garantía que exige como requisito la realización de una solicitud de soporte técnico previa a cualquier reparación, asegurando que el diagnóstico y solución corrigen la falla. Aplica cuando el valor total (mano de obra, repuestos y TOT) supera los $/$3.000.000$ antes de IVA para todos los modelos.
- **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 distribuido por ARIGRI S.A.S., 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 DFAC – Dongfeng.

- 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 DFAC - Dongfeng (vehículos, repuestos, accesorios y taller) adquiridos por los clientes en las instalaciones de ARIGRI S.A.S.

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. que hayan adquirido un producto o servicio de la marca DONGFENG 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 distribuidor exclusivo de la marca Dongfeng.

8. Ubicación del documento

El presente documento es elaborado por ARIGRI S.A.S. con base en los lineamientos y la libreta de garantías emitidos por el comercializador autorizado de Dongfeng. Esta política será actualizada y ajustada de manera periódica conforme a las modificaciones que el comercializador notifique a ARIGRI S.A.S. en su condición de distribuidor.

9. Contactos-correos

- **Dirección de notificación Comercial:** Calle 1 # 37-70 Anillo Vial Villavicencio.
- **Notificación Principal:** Cra 60F # 45A-08 Bogotá
- **Correo electrónico para tratamiento de datos y consultas:** servicioalcliente@granauto.com.co
- **Línea nacional de atención al cliente:** 3150610354
- **Sitio web oficial:** https://granauto.com.co

10. Aplicación

Aplica de manera directa a los propietarios de vehículos Dongfeng, a los usuarios de nuestros servicios de taller y mantenimiento, compradores de repuestos y accesorios adquiridos por los distribuidores ARIGRI S.A.S.

11. Garantía de las partes y el sistema del vehículo

Tabla 1: (Anexo 1 Libreta de garantías DONGFENG)

Sistema	Tiempo/kilometraje
Vehículo	36 meses / 200.000 km (*)
Motor	Cummins 18 meses / 160.000 km (*)
	Isuzu 36 meses / 200.000 km (*)
	Dongfeng 36 meses / 200.000 km (*)
Transmisión	36 meses / 200.000 km (*)
Suspensión	12 meses / 20.000 km (*)
Sistema de emisiones y Postratamiento	36 meses / 200.000 km (*)
Cabina/Tapicería	12 meses / 20.000 km (*)
Chasis	36 meses / 200.000 km (*)
Sistema Eléctrico	6 meses / 10.000 km (*)
Llantas	3 meses / 2.500 km (*)
Batería 12 voltios	6 meses / 10.000 km (*)
Piezas de desgaste tales como: Filtro de aire, filtro de aire acondicionado, filtro de aceite, filtro de combustible, bujías, pastillas de freno, bandas, disco accionado por embrague, neumático de rueda, pila de botón, bombilla, conjunto de escobilla de limpiabrisas, relé normal (excluyendo la unidad de control integrado), fusibles, cables de alta, bujías, correas, diversos elementos filtrantes, aceite, grasa lubricante, líquido refrigerante, líquido de batería, limpiador de frenos, filtro canister, tapón cárter.	3 meses / 2.500 km (*)
Piezas del vehículo distintas a las mencionadas anteriormente.	12 meses / 20.000 km (*)

*Lo primero que ocurra en tiempo o kilometraje a partir de la fecha de entrega del vehículo nuevo. Es aplicable siempre y cuando el vehículo presente su plan de mantenimiento al día realizado en un Taller Autorizado de la Red DFAC-DONGFENG.

El cambio de propietario no afecta a los derechos y obligaciones de la Garantía, siempre y cuando la garantía se encuentre vigente y sea aplicable. La garantía otorgada al comprador original es transferible a los propietarios subsiguientes, dentro de los límites de tiempo establecidos en la Libreta de Garantía. Las piezas reemplazadas dentro de la cobertura de la garantía serán propiedad de ARIGRI S.A.S y no podrán ser entregadas al cliente*.

12. Repuestos, servicios y accesorios

12.1. Garantía y condiciones de repuestos 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 Magma Automotive S.A.S en Colombia.

Período de garantía:

- 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.

12.2. Servicios y Mantenimiento.

Servicios:

- 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 DONGFENG. 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 MAGMA Automotive tienen carácter prioritario, el cliente debe acudir a nuestra red técnica autorizada para ejecutarlas antes de tramitar cualquier otra solicitud de garantía.
- **Mantenimiento obligatorio**: Para garantizar el correcto funcionamiento y prolongar la vida útil de su vehículo, es indispensable realizar la primera revisión en los talleres de ARIGRI S.A.S o de la red autorizada al alcanzar los 2.000 kilómetros (con un margen de ±500 km) o 3 meses contados a partir de la fecha de entrega. Omitir esta revisión compromete la efectividad de la garantía.
- **Mantenimiento programado**: A partir de la primera revisión de acuerdo con los parámetros del fabricante, se deberá realizar la siguiente revisión, la cual será a los 12.000 km ± 1.000km y de ahí en adelante cada 10.000 km ± 1.000 km: 22.000, 32.000 km y así sucesivamente obligatoria mente inclusive una vez haya finalizado el periodo de cobertura de la Garantía
- **Mantenimiento correctivo**: Es la reparación o reemplazo de partes del vehículo cuando se presentan fallas imprevistas, averías o un desgaste anticipado. No se realiza por un kilometraje o tiempo fijo, sino cuando surge el problema.
- **Garantía de los servicios presentados:** Para los casos donde se instalen partes alternas homologados, se debe tener en cuenta una garantía no mayor a 6 meses o 6000km lo q primero ocurra. En cuanto a las partes eléctricas o electrónicas instaladas por el taller se da 1 mes o 1.000 kms.
- **Garantía de los servicios de Taller (Mano de Obra):** Cobertura de 3 meses o 5.000 km (lo que primero ocurra) sobre 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.

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.

12.3. Devoluciones de partes adquiridas en mostrador

Estas devoluciones aplican únicamente a los repuestos y componentes distribuidos de forma directa en mostrador, su tramite se limita a piezas que registren un defecto técnico de origen, compras equivocadas por cliente, respecto a este ultimo 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.

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.
- El cliente declara conocer y aceptar que los repuestos clasificados como de baja rotación, solicitados mediante pedido especial o requerimiento específico y cuyo pedido haya sido tramitado ante el fabricante o importador, no estarán sujetos a cancelaciones, cambios, devoluciones ni reembolsos cuando estos obedezcan exclusivamente a su decisión de desistir de la compra o a la desaparición de la necesidad del repuesto. La aceptación de la presente cotización o factura implica la aceptación expresa de estas condiciones, sin perjuicio de los derechos irrenunciables que le asistan al consumidor conforme a la legislación vigente.

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

1. Solicitud e Inspección Preliminar: El cliente presentará el repuesto en las condiciones señaladas en el numeral 12.3, junto con la factura en el mostrador de repuestos o punto de atención de ARIGRI S.A.S.

2. 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.

3. 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.

4. 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).

13. 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 suministradas por DFAC-DONGFENG. 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.

14. Destinatarios

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

15. Vigencia.

Las políticas descritas en el presente documento rigen a partir de su fecha de emisión (10 de septiembre de 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.

16. Control de cambios

Versión	Fecha de Vigencia	Descripción del Cambio	Elaborado	Revisado	Aprobó
01	10-08-2026	Creación.	Viviana Ortiz (jefe HSEQ)	Antonio Ballesteros (Gerente Sistemas) Angela Colmenares (Gerente de Operaciones) David Ríos (Gerente Jurídico)	Carolina Aristizabal (Gerente Empresarial Inmobiliario)