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 por gamas y modelos

11.1. Garantía para piezas de desgaste (Vehículos)

11.2. Causales generales de exclusión y pérdida de garantía

12. Garantía de repuestos, servicios y accesorios

12.1. Procedimiento para la reclamación

13. Devoluciones de partes adquiridas en mostrador

13.1. Causales Exclusivas de Devolución

13.2. Procedimiento devoluciones de partes adquiridas en mostrador

14. Anexo: Libreta de Garantías y Mantenimiento

15. Destinatarios

16. Vigencia

17. Control de cambios

1. OBJETIVOS

Establecer las condiciones de garantía 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 su correcta ejecución y el cumplimiento de los estándares de calidad fijados por el fabricante para la marca MG, bajo los lineamientos de LOS AUTOS DE COLOMBIA S.A.S.

2. DEFINICIONES

- **Autoparte original / Genuina (OEM):** Componente diseñado, ensayado y producido bajo las especificaciones exactas de ingeniería de la marca fabricante para su montaje original o reemplazo homologado.
- **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.
- **Distribuidor 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.
- **Fabricante MG Motor: (**Morris Garajes) Entidad industrial y marca de ensamblaje automotriz responsable de la ingeniería del producto, homologación de estándares de seguridad y calidad, gestión de plantas de producción y provisión de repuestos e insumos técnicos para sus líneas de vehículos comercializados a nivel nacional.
- **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".
- **Golpe hidráulico:** Daño interno severo en el motor térmico provocado por el ingreso de agua u otros líquidos incompresibles a la combustión al transitar por vías inundadas.
- **Importador comercializador o distribuidor:** Empresa o entidad encargada de introducir legalmente al país los vehículos, repuestos y accesorios de la marca MG LOS AUTOS DE COLOMBIA S.A.S para su posterior comercialización y distribución.
- **Mantenimiento preventivo obligatorio:** Serie de inspecciones, ajustes, sustitución de fluidos y elementos consumibles ejecutados con periodicidad técnica programada para asegurar el correcto funcionamiento del vehículo y mantener vigente la cobertura de garantía.
- **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.
- **Piezas de desgaste normal:** Elementos del vehículo cuyo deterioro es consecuencia directa de la fricción, uso continuo o exposición ambiental programada (ej. pastillas de freno, filtros, plumillas).
- **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 MG.
- 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 MG, (vehículos, repuestos, accesorios y taller) adquiridos por los clientes en las instalaciones de ARIGRI S.A.S. o en la red autorizada por los Autos de Colombia S.A.S para la marca MG.

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 los Autos de Colombia S.A.S para la marca MG cuenten con claridad y transparencia absoluta sobre los requisitos, coberturas, exclusiones y tiempos de respuesta en relación a garantías y devoluciones.

7. DERECHOS / LEGAL

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

8. UBICACIÓN DEL DOCUMENTO

El presente documento es realizado por ARIGRIS S.A.S basados en las políticas y garantías de LOS AUTOS DE COLOMBIA S.A.S para la marca MG, estas políticas del importador serán actualizadas y

ajustadas de manera periódica conforme a las modificaciones que el comercializador notifique a ARIGRI S.A.S en su condición de comercializador.

9. CONTACTOS - CORREOS

- **Correo de notificación:** Cra 57 # 45ª-08 Bogotá
- **Correo electrónico:** servicioalcliente@granauto.com.co
- **Línea nacional de atención al cliente:**
- **Página Web:** https://granauto.com.co

10. APLICACIÓN

Aplica de manera directa a los propietarios de vehículos MG, 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 LOS AUTOS DE COLOMBIA S.A.S para la marca MG.

11. Garantía de vehículos por gamas y modelos

a) **MG ZS (Combustión - Uso particular):** 6 años o $120.000 km.
b) **MG ZS (Servicio especial / Taxi):** 4 años o $100.000 km.
c) **MG RX5 (Combustión):** 6 años o $120.000 km.
d) **MG ZS HYBRID+ (Híbrido no enchufable):** 7 años o $150.000 km para el vehículo y la batería de alto voltaje.
e) **MG 4 EV URBAN / MG 4 CROSS (100% Eléctrico):** 6 años o $120.000 km vehicular; 8 años o $160.000 km para la batería de alto voltaje.
f) **MG ZS EV (100% Eléctrico):** 6 años o $120.000 km vehicular; 8 años o $160.000 km para la batería de alto voltaje.
g) **MARVEL R / MG CYBERSTER (100% Eléctrico):** 6 años o $120.000 km vehicular; 8 años o $160.000 km para la batería de alto voltaje.
h) **MG S5 EV (100% Eléctrico):** 6 años o $120.000 km vehicular; 8 años o $160.000 km para la batería de alto voltaje; **garantía vitalicia (de por vida)** para el motor eléctrico principal.

11.1. Garantía para piezas de desgaste para todos los vehículos

Las piezas sujetas a desgaste por uso o fricción cuentan con coberturas especiales limitadas contra defectos comprobados de fabricación:

Tabla 1: (Anexo 1 MG)

COMPONENTE / ELEMENTO DE DESGASTE	PERÍODO DE GARANTÍA (Lo que primero ocurra)
Filtro de aire, polen y aceite	3 meses o $5.000 km

Filtro de combustible	6 meses o $10.000 km
Bujías de encendido	3 meses o $5.000 km
Discos y pastillas de freno	6 meses o $10.000 km
Conjunto de embrague	6 meses o $10.000 km
Batería de 12V (equipo original)	12 meses o $20.000 km
Batería control remoto	3 meses o $5.000 km
Plumillas del limpiaparabrisas	3 meses o $5.000 km
Ampolletas / Bombillos	3 meses o $5.000 km
Amortiguadores	36 meses o $100.000 km
Alineación y balanceo	6 meses o $10.000 km
Llantas (Gestión con fabricante)	6 meses o $10.000 km
Vidrios y Parabrisas	3 meses o 5.000 Km (La cobertura en vidrios y parabrisas se considera únicamente en caso de opacidad, distorsión y deformación exceptuando piquetes, trizaduras y roturas)

11.2. Causales generales de exclusión y pérdida de garantía.

1: Piezas que requieran reemplazo o mantenimiento a causa de daños ajenos a un defecto de fabrica o de material, o que presentan un desgaste normal, por ejemplo: Pastillas y bandas de frenos, correas de mando, plumillas, filtros, material de fricción de embrague, amortiguadores, bujías de encendido, bujías incandescentes, fusibles, bombillos etc.

2: Piezas que requieren ajuste o reemplazo como parte del servicio y mantenimiento de rutina durante el periodo de garantía.

3: Daños o fallas derivadas de la falta de aceite, liquido refrigerante, liquido de frenos u otro fluido por descuido, negligencia, u omisión.

4: Cualquier falla o daño causado por falta de mantenimiento o mantenimiento inadecuado que no cumpla con los requisitos establecidos por MG para el mantenimiento, según los intervalos.

5: Daños o fallas en el funcionamiento debido a abusos, negligencia, y/o a un uso indebido del automotor.

6: Daños o fallas derivadas de intervenciones y/o reparaciones efectuadas en talleres de otras marcas o servicios técnicos no autorizados por LOS AUTOS.

7: Daños o fallas derivadas de las instalaciones de accesorios no originales tales como: sistemas de alarmas, radares de reserva, eleva vidrios eléctricos, películas polarizantes, portaequipajes, equipos de comunicación, sistemas de audio y video, piezas nuevas que no cumplan con los estándares técnicos de MG, o la instalación de piezas usadas, entre otros.

8: Daños causado por, o a consecuencia de, una guerra o huelgas vandalismo, accidentes, colisiones, incendio, explosión, hurto o intento de hurto, condiciones climáticas adversas o cualquier acto u omisión que sea intencional, ilegal o negligente.

9: Daños del motor por entrada de agua a la cámara de combustión, por circular en áreas con nivel alto de agua o avías inundadas.

10: Daños o fallas derivadas del uso de un combustible inapropiado, contaminado, con agua o fuera de las especificaciones técnicas del vehículo.

11: Cualquier cargo asociado a un desarme de observación solo se reembolsará si hace parte de un reclamo valido. Es responsabilidad del titular de la garantía autorizar y pagar los cargos que se generen si se demuestra que la falla no es responsabilidad de MG.

12: Cualquier vehículo que haya sido dado baja por una aseguradora, o cualquier reparación, remplazo o alteración no autorizado por MG o ajustes experimentales que no sigan las especificaciones de MG Motor.

13: Cualquier daño o falla que sea resultado de efectuar modificaciones del vehículo, tales como: Cambios estructurales, de funcionamiento, de tipo de combustible o cambios en cuanto a software que afecten la originalidad del vehículo. Dentro de estas modificaciones se encuentra, pero no se excluyen, la conversión de un vehículo convertible, la modificación del techo para adaptar una estructura de cristal o similar, instalación de accesorios a sistemas de alarmas, radares de reserva, eleva vidrios, porta equipos, conversión a GNV, instalación de componentes de control del motor no aprobado por MG, entre otros.

14: Daños o fallas derivadas del uso del vehículo en eventos deportivos, competiciones, rallyes o piques.

15: Daños o fallas derivadas de la instalación de blindajes de cualquier tipo que cambien total o parcialmente la originalidad del vehículo.

16: Daños o fallas causadas por operación continua del vehículo después de haberse iluminado alguna señal de advertencia (ej. Check enigne) o después de una lectura o indicación de un problema mecánico operacional.

17: Daños o fallas causados por modificaciones a la suspensión, tales como la instalación de muelles, amortiguadores o kits para disminuir o aumentar la altura del vehículo.

18: Daños sobre el catalizador y/o sonda lambda y/o sensor de oxígeno y/o filtro de partículas (DPF) por el uso de combustible con el plomo o fuera de especificación o aditivos para elevación de octanaje.

19: La garantía no cubre vehículos declarados en pérdida total por incendios o por siniestros y puestos nuevamente en operación como salvamentos, o vehículos reensamblados, o reparados con piezas obtenidas de otro vehículo.

20: Cualquier vehículo que haya excedido el kilometraje máximo permitido cubierto por garantía.

21: Daños causados por contaminación industrial transportada por el ambiente, tales como: lluvia acida, excremento de pájaros, savia de árboles, piedras, inundaciones, tormentas u otros sucesos de la naturaleza.

22: Fracturas de vidrios o cristales que hayan sufrido rotura o astillamiento ocasionados por golpes (piedras o guijarros lanzados por otro vehículo en la vía), daños ocasionados por agentes externos (Granizadas, cambios bruscos de temperatura, etc) o por maniobras que produzcan torsión extrema de la cabina en rampas, bordillos o separadores, etc).

23: Daños en piezas de tapicería y/o elementos plásticos que presenten: descoloramiento y/o cristalización, debido a la exposición prolongada a los rayos solares; daños provocados con objetos cortopunzantes o texturas ásperas; desgaste o perdida de tonalidades por uso frecuente de detergentes o agentes limpiadores o cremas o protectores solares que decoloren o manchen las superficies de estas piezas; rotura de costuras de tapizados o desgastes por fricción o desgaste debido al contacto permanente con herrajes o superficies dura de cinturones o accesorios; daños o deformaciones ocasionadas al exponer los elementos de tapicería con curo o componentes plásticos a elementos con elevada temperatura o productos químicos.

24: Alteraciones al odómetro: Esta garantía no cubre reparaciones a vehículos cuyo verdadero kilometraje no pueda ser prontamente determinado. Si el odómetro es reemplazado, la actualización del kilometraje debe ser realizado por el taller o centro de servicio autorizado. Cualquier alteración o modificación en el kilometraje real del vehículo, es causal de cancelación de la cobertura de garantía para el vehículo completo.

25: Garantía por corrosión y pintura: El término de garantía por corrosión y pintura del vehículo será de 12 meses. Por lo tanto, cualquier componente de la carrocería que en condiciones normales de uso presente defectos derivados de corrosión y/o defectos de pintura serán reparados de forma gratuita siempre y cuando la aparición de la anomalía haya sido oportunamente notificada y verificada por el taller autorizado. La presente garantía no cubrirá: i) el cambio o reparación de láminas de carrocería perforadas por una corrosión extensa y progresiva que no haya sido informada de forma oportuna; ii) piezas no originales de la carrocería; iii) piezas deformadas, perforadas o reparadas; iv) piezas expuestas a permanente contacto con agua de mar, barro o arena; v) piezas afectadas por golpes, picaduras o rayones; vi) daños derivados de la acción/aplicación de productos o agentes químicos externos; vii) piezas sometidas a la aplicación de un blindaje en la carrocería; viii) Corrosión derivada de la instalación de accesorios que no están aprobados por MG; ix) elementos de suspensión, motor, escape, o cualquier otro elemento de la parte baja del vehículo que no haga parte de la lámina de la carrocería, las cuales pueden estar expuestas a corrosión superficial por afectaciones externas; x) daños por corrosión que puedan presentarse por almacenamiento prolongado o exposición a la intemperie.

12. 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 LOS AUTOS DE COLOMBIA S.A.S.

- 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.

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 la omisión de las revisiones periódicas o la atención en talleres no autorizados acarrea la pérdida total o parcial de la garantía si existe relación de causalidad con la falla presentada.
- **Campañas de servicio:** Las acciones de servicio o campañas de seguridad notificadas por ARIGRI S.A.S tienen carácter prioritario, el cliente debe acudir a nuestra red técnica autorizada para ejecutarlas antes de tramitar cualquier otra solicitud de garantía.

- **Mantenimiento preventivo:** Los mantenimientos preventivos se deberán realizar cada 10.000 kms o 12 meses (Lo que ocurra primero) dentro de un límite máximo de 3.000 km 0 28 días para (MG RX5 (Combustión), MARVEL R / MG CYBERSTER (100% Eléctrico), MG 4 EV URBAN / MG 4 CROSS (100% Eléctrico), y 1.000 km o 28 días para (MG ZS (Servicio especial / Taxi), MG ZS (Combustión - Uso particular), MG ZS HYBRID+ (Híbrido no enchufable)posteriores al cumplimiento de los intervalos recomendados de mantenimiento, el asesor firmara y aprobara la página de registro de reparación y mantenimiento regular del vehículo de dicho servicio. (Pg 15 a la 21 de la libreta de garantías de MG).
- **Revisión anual mínima:** Es importante tener en cuenta que el mantenimiento no solo debe realizar al alcanzar cada kilometraje establecido, esto es, cada 10.000km, sino que es fundamental realizar (al menos) una inspección anual para realizar las intervenciones básicas de mantenimiento establecidas por MG.
- **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.

12.1. 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.

13. 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.

13.1. 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).

13.2. 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 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).

14. Anexo: Libreta de Garantías y Mantenimiento:

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

15. DESTINATARIOS

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

16. VIGENCIA

Las políticas en el presente documento rigen a partir de 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.

17. 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)