

CERTIFICADO DE GARANTÍA VEHICULAR - ISUZU

Grupo Q COSTA RICA, S.A., cédula de persona jurídica número 3-101-025849 (**en adelante GrupoQ**), situada en San José, La Uruca, Frente a la plaza de deportes, distribuidor autorizado de vehículos nuevos **Isuzu** en la **República de Costa Rica**, emite el presente Certificado de Garantía **con fundamento en la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, Ley 7472, y el Decreto Ejecutivo 37899-MEIC.**

El presente Certificado regula el alcance, condiciones, procedimiento y ejecución de la garantía aplicable al vehículo nuevo descrito más adelante.

1. Alcance y objeto de la garantía

La presente Garantía **tiene por objeto respaldar la conformidad, calidad y funcionamiento, seguridad y aptitud del vehículo para el uso normal al que está destinado**, cubriendo defectos de fabricación, ensamblaje o material que incidan de forma relevante en su desempeño.

La Garantía será exigible dentro del territorio de la República de Costa Rica mediante la red de talleres autorizados de Grupo Q. Grupo Q atenderá los reclamos relacionados con condiciones que, **conforme al diagnóstico técnico correspondiente**, se determinan como cubiertas por la presente Garantía.

Los **Autopits** se encuentran orientados principalmente a **servicios de mantenimiento preventivo y mecánica rápida**. Los reclamos relacionados con la garantía serán atendidos mediante la red de talleres autorizados y centros especializados designados por Grupo Q.

La presente Garantía no limita, sustituye ni desnaturaliza los derechos mínimos reconocidos al consumidor por la regulación citada, sean estos, según corresponda, la reparación gratuita, la sustitución por otro de la misma especie o de similares características y especificaciones técnicas, la devolución del precio pagado conforme a la regulación aplicable.

2. Procedimiento para hacer efectiva la garantía y diagnóstico técnico.

Para hacer efectiva la Garantía, **el consumidor deberá poner el vehículo a disposición de Grupo Q para su revisión técnica en el Centro de Servicio Isuzu** ubicado en: San José, La Uruca. Diagonal al Lagar, bodegas Trigel. Horario: lunes a viernes 7:00 a.m. a 5:30 p.m.

Una vez recibido el vehículo, Grupo Q realizará las verificaciones técnicas pertinentes y emitirá un diagnóstico técnico fundamentado, el cual será entregado al consumidor por medio físico o electrónico y servirá de base para determinar la procedencia o no de la cobertura.

Las manifestaciones realizadas por el consumidor al momento del ingreso del vehículo serán incorporadas al proceso de revisión y valoradas técnicamente junto con los demás elementos del caso.

En el supuesto de reparación gratuita del vehículo conforme a la presente Garantía, Grupo Q entregará una constancia escrita indicando la naturaleza de la reparación efectuada, piezas sustituidas cuando corresponda y las fechas relevantes del proceso, incluyendo: la fecha de ingreso del vehículo al taller de servicio, así como la fecha de entrega del vehículo reparado.

3. Vigencia, plazos y componentes específicos

3.1. Vigencia general

La presente Garantía tendrá una vigencia de **cinco (3) años o cien mil kilómetros (100.000 km)**, lo que ocurra primero, contados a partir de la fecha de entrega del vehículo al consumidor o a la persona debidamente autorizada.

3.2. Obligaciones de mantenimiento y conservación

El consumidor deberá realizar los mantenimientos preventivos del vehículo conforme a los intervalos, procedimientos y especificaciones técnicas establecidas por el fabricante.

Grupo Q pone a disposición del consumidor su red de talleres autorizados, personal técnico capacitado, herramientas especializadas y componentes técnicamente compatibles con el vehículo, a fin de procurar la adecuada conservación, funcionamiento y trazabilidad de los servicios realizados.

Cuando los mantenimientos o reparaciones sean realizados fuera de la red autorizada de Grupo Q, se le recomienda al consumidor conservar la siguiente documentación:

- la fecha y kilometraje del servicio;
- los procedimientos realizados;
- los componentes, fluidos y repuestos utilizados; y

La cobertura de la Garantía podrá no resultar procedente únicamente cuando el diagnóstico técnico realizado por Grupo Q, determine que la condición reclamada guarda relación causal con mantenimientos inadecuados, procedimientos incompatibles, utilización de componentes no idóneos o incumplimiento de las especificaciones técnicas aplicables.

Algunos componentes del vehículo cuentan con condiciones específicas de cobertura:

Sistema / Componente	Descripción
Batería 12V	1 año o 20.000 kilómetros , lo que suceda primero.
Pantalla Multimedia, radio	2 años o 40.000 kilómetros , lo que suceda primero. <i>Las aplicaciones de terceros y su conectividad podrán depender de plataformas externas ajenas al control de Grupo Q.</i>
Parabrisas y vidrios	1 año o 20.000 Km , lo que suceda primero
Se consideran componentes sujetos a desgaste normal o consumibles, los siguientes: - Aceite de diferencial, motor, transmisión automática, manual, caja de transferencia, dirección hidráulica, aditivos para combustible, amortiguadores de suspensión, anillos o arandelas de drenaje. - Bandas del alternador, del aire acondicionado, bandas de freno, bombillos, bujes de suspensión, sujetes de barra estabilizadora, bujías, cable de embrague, cartuchos de filtros, cinta de freno de estacionamiento, correas auxiliares, - Disco de embrague, discos de freno. - Escobillas de limpiaparabrisas, del alternador, - Fibras del embrague, - Filtros de aceite, de aire del motor, de aire del habitáculo, de combustible, separador de agua, del sistema de climatización, fluidos hidráulicos, fusibles. - Líquido de frenos, limpia parabrisas, refrigerante del motor, refrigerante del motor, refrigerante de la batería de alto voltaje, refrigerante del sistema eléctrico de potencia, dirección hidráulica.	6 meses o 5.000 kilómetros , lo que ocurra primero. <i>Únicamente cuando se determine técnicamente la existencia de un defecto de fabricación, ensamblaje o material. La inclusión de un repuesto o componente dentro de la presente lista responde a su naturaleza de elemento sujeto a desgaste normal o mantenimiento periódico y no constituye, por sí sola, una exclusión automática de la cobertura de la garantía. Si el diagnóstico determina que la condición obedece a un defecto de fabricación, ensamblaje o materiales, la cobertura procederá dentro del plazo o kilometraje indicado. Si, por el contrario, se determina que la condición deriva de un desgaste normal, del mantenimiento periódico o de otras causas ajenas a un defecto de fabricación, el reemplazo o reparación será por cuenta del consumidor.</i>

• Mangueras de refrigeración, mangueras de vacío. • O-rings, orificios de drenaje y tapones reemplazados durante mantenimientos. • Pastillas de freno, placa de presión del embrague, poleas tensoras, poleas guías, portaescobillas del alternador. • Retenes y sellos. Sensores de desgaste de frenos. • Terminales de batería, terminales de dirección, tornillería de un solo uso. • Tubos protectores	
Neumáticos	12 meses desde la entrega del vehículo o hasta que la banda de rodamiento del neumático mantenga un grabado de al menos 2 mm de profundidad, lo que ocurra primero. <i>Para hacer efectiva la garantía de la llanta, deberán cumplirse las siguientes condiciones:</i> <i>Las llantas deben de ser originales de fábrica, incluidas con el vehículo al momento de la compra.</i> <i>El origen del reclamo debe de ser atribuible a un defecto en el proceso de fabricación o en los materiales utilizados.</i> <i>La llanta debe de haber sido utilizada bajo condiciones normales de operación, conforme las recomendaciones del fabricante del vehículo y de las llantas.</i> <i>El mantenimiento básico (presión, rotación, alineación y balanceo)</i> <i>Exclusiones: La determinación de la causalidad se realizará mediante una evaluación técnica de Grupo Q o un tercero especializado, cuando:</i> <i>Pinchaduras, cortes o impactos (baches, objetos punzantes, accidentes).</i> <i>Desgaste irregular o prematuro causado por: (a) Mala alineación o balanceo. (b) Suspensión defectuosa. (c) Presión incorrecta.</i> <i>Uso indebido: (a) sobrecarga. (b) uso en condiciones fuera de carretera cuando no corresponde. (c) participación en actividades deportivas o de alta exigencia.</i> <i>Daños causados por: incendios, vandalismo o factores ambientales extremos.</i> <i>Alteraciones o reparaciones no autorizadas en la llanta.</i> <i>Desgaste natural esperado por el uso normal.</i> <i>Procedimiento:</i> <i>El cliente debe de presentar el reclamo junto con la llanta en Grupo Q, dentro del período de garantía.</i> <i>Inspección Técnica: La llanta será evaluada por el departamento técnico de Grupo Q o un perito autorizado.</i> <i>Plazo de análisis: Grupo Q tendrá 15 días naturales, contados a partir del día en que se reciba la llanta.</i> <i>Resolución: En el indicado en el punto anterior, se establecerá:</i> <i>Reparación técnica gratuita.</i> <i>Reconocimiento proporcional del valor según el desgaste (prorrato).</i> <i>Sustitución de la llanta por una nueva llanta equivalente.</i>
Tapicería y cubiertas interiores	6 meses o 5.000 kilómetros, lo que ocurra primero. <i>Exclusivamente defectos de fabricación, ensamblaje o material. Quedan excluidas de esta cobertura las condiciones derivadas del uso normal, desgaste, exposición ambiental, falta de mantenimiento, limpieza inadecuada, contacto con agentes externos o daños ocasionados por el usuario o terceros, salvo que se demuestre que dichas condiciones tienen su origen en un defecto de fabricación o material.</i>
Capas de pintura	3 años o 100.000 kilómetros, lo que ocurra primero, <i>Exclusivamente respecto de defectos de fabricación, ensamblaje o material. Quedan excluidas de esta cobertura las condiciones derivadas del uso normal, desgaste, exposición ambiental, falta de mantenimiento, limpieza inadecuada, contacto con agentes externos o daños</i>

	<i>ocasionados por el usuario o terceros, salvo que se demuestre que dichas condiciones tienen su origen en un defecto de fabricación o material</i>
Accesorios	Cualquier accesorio comprado en conjunto con el vehículo, tendrá su propia garantía independiente.

4. Exclusiones, ejecución y derechos en la garantía.

La presente Garantía **no cubrirá condiciones atribuibles directamente a accidentes, intervenciones no autorizadas, modificaciones incompatibles, desgaste normal o uso indebido del vehículo**, siempre que dichas circunstancias tengan relación causal directa con la condición reclamada y sean acreditadas mediante evaluación técnica por parte de Grupo Q.

Los costos asociados al mantenimiento preventivo y al desgaste normal de componentes consumibles no forman parte de la cobertura de la Garantía, salvo que se determine técnicamente la existencia de un defecto de fabricación, ensamblaje o material.

Durante la vigencia de la Garantía, **el consumidor tendrá derecho, tomando en consideración, criterios de razonabilidad y proporcionalidad, según corresponda**, a la reparación gratuita del vehículo, a la sustitución por otro de la misma especie o de similares características y especificaciones técnicas, o a la devolución del precio pagado conforme a la regulación aplicable.

La reparación que proceda conforme a la presente Garantía será enteramente gratuita para el consumidor. Debe realizarse en un plazo no mayor a 15 días naturales. Mientras el bien se encuentra en reparación, se suspende el cómputo del plazo de garantía, el cual se reanuda una vez entregado el producto reparado al consumidor.