

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE GARANTÍA DE LEY Y RESPALDO HERO APLICABLE A MOTOCICLETAS NUEVAS MARCA HERO.

MOTOSPORT, S.A., con cédula de persona jurídica número 3-101-322032, oficinas principales en San José, Paseo Colón -en adelante Motosport-, en cumplimiento de las disposiciones de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, Ley No. 7472, sus reformas y Reglamento, comunica por este medio los términos y condiciones que aplican al Bien adquirido por el Cliente en esta fecha, y que se describe en la factura número ----- y en el Manual de Propietario entregado al Cliente en esta misma fecha. Motosport es la entidad responsable de responder a cualquier reclamo de garantía o Respaldo Hero que corresponda a un Bien adquirido en el Territorio.

DEFINICIONES:

- 1) **Bien:** Motocicleta nueva marca Hero, adquirida en cualquier establecimiento comercial, sucursales, agencias y talleres autorizados de la red de distribución Motosport en la República de Costa Rica.
- 2) **Cliente:** Persona física o jurídica que adquiere un Bien en el Territorio o resulta titular de la Garantía de Ley o el Respaldo Hero por transmisión.
- 3) **Factura:** Factura electrónica de compra del Bien remitida al Cliente.
- 4) **Fecha de Inicio:** Fecha que indica la factura, salvo que la fecha de entrega del Bien sea distinta a la fecha que indica la factura, en cuyo caso aplicará como fecha de inicio, la fecha de entrega del Bien.
- 5) **Manual de Propietario:** Manual de propietario del producto entregado el Cliente y disponible en la página: hero.co.cr/manuales.
- 6) **Territorio:** Establecimiento comercial, sucursales, agencias y talleres autorizados de la red de distribución Motosport en la República de Costa Rica.
- 7) **Taller Autorizado:** Cualquier taller recomendado por Motosport para realizar reparaciones y mantenimientos preventivos de las motocicletas marca Hero en la República de Costa Rica, incluido en el listado de la página oficial de Hero Motos Costa Rica, Tiendas y Talleres.

DESCRIPCIÓN DEL BIEN ADQUIRIDO

Marca:

Estilo:

Año de Fabricación:

VIN No.:

Motor No.:

Factura No.:

Fecha Factura:

GARANTÍA DE LEY.

- 1) El período de garantía de Ley para el Bien dentro del Territorio es de **30 días hábiles a partir de la Fecha de Inicio**, sin límite de recorrido.
- 2) El procedimiento dará inicio con la presentación del Bien por parte del Cliente en el Territorio, y en todo momento regirán los principios de razonabilidad y proporcionalidad.
- 3) Cuando el desperfecto o falla así lo requiera, previo diagnóstico técnico del departamento a cargo de Motosport que demuestre el estado general del bien y el nexo causal entre el defecto y su origen de fábrica, diagnóstico que se entregará al Cliente, llevará a cabo la reparación o reemplazo de las piezas que presenten un defecto de manufactura o materiales, sin costo alguno para el Cliente.
- 4) La reparación se llevará a cabo en un plazo máximo de 15 días naturales contados a partir de la entrega del Bien, salvo casos excepcionales cuando por la especial naturaleza y características del Bien se requiera de un plazo mayor por resultar materialmente imposible.
- 5) Tras la reparación, Motosport entregará al Cliente una constancia de reparación que indicará la naturaleza de la reparación, el cambio de piezas o repuestos, la fecha en que el Cliente hizo entrega del Bien y la fecha de devolución del Bien por parte de Motosport.
- 6) Posterior a la entrega del Bien reparado, o en los casos de excepción que contempla el artículo 109 del Reglamento a la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor N° 37899-MEIC, Motosport responderá por las faltas que motivaron la reparación, conforme a los principios de razonabilidad y proporcionalidad, mediante el cambio o reposición del Bien por otro de idénticas características, o la devolución del dinero pagado, en cuyos casos el Cliente deberá restituir el Bien a Motosport con todos sus accesorios, y sin más deterioro que el previsto por su normal uso o disfrute.
- 7) En caso de cambio o reposición del Bien, el Cliente recibirá de Motosport una nueva garantía.

RESPALDO HERO.

- 1) Adicionalmente a la Garantía de Ley, Motosport brindará una cobertura de Respaldo Hero exclusivamente técnico, de 12 meses contados a partir de la Fecha de Inicio, o un máximo de 25,000 km, lo que ocurra primero, sobre las partes del Bien. Transcurrido dicho plazo, Motosport brindará la cobertura de Respaldo Hero únicamente sobre el motor, durante 13 meses adicionales o un máximo de 25,000 km, lo que ocurra primero, para una cobertura total del motor de 25 meses a partir de la Fecha de Inicio o un máximo de 25,000 km, lo que ocurra primero.
- 2) Durante la cobertura del Respaldo Hero, Motosport únicamente reparará o reemplazará sin costo para el Cliente la parte del Bien que abarque el Respaldo Hero, según se indica en el punto 1) que antecede, incluyendo las piezas de remplazo y la respectiva mano de

obra, previa emisión de diagnóstico técnico que demuestre el nexo causal entre el defecto y su origen de fábrica, excluyéndose expresamente el cambio del Bien y la devolución del dinero pagado, que aplicarán únicamente durante el plazo de la Garantía de Ley.

TÉRMINOS Y CONDICIONES APLICABLES A LA GARANTÍA DE LEY Y RESPALDO HERO.

Para cualquier reclamo de Garantía de Ley y Respaldo Hero se requiere:

- 1) Presentar la Factura.
- 2) Presentar el Bien.
- 3) Que el reclamo sea realizado en el Territorio.
- 4) Que el número de VIN y número de motor del Bien coincida con aquel consignado en la Factura.
- 5) Que el Bien haya recibido los servicios y mantenimiento que especifica y recomienda Motosport en el Territorio.
- 6) Que el desperfecto haya sido informado a Motosport de inmediato, una vez que este ocurra y/o sea detectado.
- 7) Que el Bien se encuentre en óptimas condiciones estéticas y de funcionamiento general sin más deterioro que el previsto por su normal uso o disfrute, salvo por la falla o desperfecto objeto de la Garantía de Ley o Respaldo Hero.

LIMITACIONES Y EXCLUSIONES DE LA GARANTÍA DE LEY Y DEL RESPALDO HERO.

La Garantía de Ley y el Respaldo Hero no incluye:

- 1) Mantenimiento periódico del Bien en garantía, sin perjuicio de los servicios de cortesía que se indica en los cupones entregados al Cliente.
- 2) Viáticos, alojamiento, llamadas telefónicas, daños a terceros, pérdidas comerciales, lucro cesante, remolque, transporte y riesgos derivados del mismo.
- 3) Reconocimiento de componentes que se consumen con el uso normal y razonable acorde al Bien, salvo que el diagnóstico técnico que demuestre el nexo causal entre el defecto y su origen de fábrica arroje como resultado una relación entre el desperfecto y el consumo inusual del componente. Dichos competentes incluyen, pero no se limitan a bujías, fibras de frenos, filtros de aire, cables de freno, cables de clutch, fibras y patinadores de clutch, combustibles, carbones, fusibles, discos de embrague, bombillos, baterías, neumáticos, líquidos de frenos, aceites, refrigerantes, muflas, llantas, radios del aro, partes eléctricas en general, carrocería y piezas raspadas o rayadas.
- 4) Cualquier daño derivado de la negligencia en el periodo de mantenimiento o bien el hacer caso omiso de los periodos de mantenimiento dispuestos en el Manual de Propietario. Daños derivados de ajustes o mantenimientos por métodos no especificados en el Manual de Propietario.
- 5) Todo accesorio o sistema de la motocicleta en el cual implique interacción con dispositivos de terceros como lo son por ejemplo los celulares no estarán cubiertos por la Garantía de Ley y Respaldo Hero. La fiabilidad y facilidad de conexión de dichos dispositivos externos dependerá de factores técnicos y externos que no son controlables por el fabricante.

La Garantía de Ley y el Respaldo Hero no aplican cuando:

- 1) El Bien haya sido sometido a aceites lubricantes o consumibles diferentes a los especificados por Motosport y/o el fabricante.
- 2) El Bien ha sido manipulado por un técnico que no sea un Taller Autorizado, o bien, un taller que no cumpla con los requerimientos y las especificaciones del fabricante y/o Motosport.
- 3) El Bien ha sido objeto de cambios en sus partes por partes no originales.
- 4) El Bien no haya sido adquirido en el Territorio.
- 5) El Bien haya sido objeto de golpe, caída, fuego o sufra daños materiales en un accidente.
- 6) El Cliente no haya operado el Bien con las condiciones mínimas requeridas por Motosport en el Manual de Propietario y/o el presente certificado. Es entendido y aceptado por el Cliente, que, en caso de discrepancia en el Manual de Propietario y las especificaciones indicadas en este documento, prevalecerán las indicadas en el presente certificado que se ajustan al área geográfica del Territorio.
- 7) En el Bien o sus componentes se detecten partículas o agentes externos, incluyendo, pero no limitado a agua en la gasolina, agua en el depurador y combustible distinto al especificado.
- 8) El Bien presente decoloración de carrocería por agentes externos.
- 9) El Bien sufra daños originados por el medio ambiente como por ejemplo, pero no limitado a caída de sustancias suspendidas en el aire (productos químicos, resinas vegetales, sal, granizo, tormenta, lluvia ácida, excrementos de animales, agua o arena de mar, brisa marina, etc.), daños derivados de la utilización de químicos, elementos extraños anormales que dañen el Bien, su acabado y/o sus componentes, y daños producto del inadecuado transporte o almacenamiento del Bien.
- 10) El odómetro haya sido desconectado o alterado.
- 11) El Bien se utilice para fines distintos a aquellos para los cuales fue fabricado. Esto incluye el uso del Bien fuera de carretera pavimentada para competiciones o cuando el mismo se utilice para transitar o estacionarse en áreas inundadas o con exceso de polvo, tierra, barro, y/o arena que pueda afectar el funcionamiento y los componentes mecánicos o eléctricos del Bien. Los vehículos vendidos por Motosport están diseñados para uso urbano, salvo indicación explícita de lo contrario.

Todos y cada uno de los supuestos de exclusión o limitación de garantía contenidos en este documento, quedan supeditados a la determinación por parte de Motosport, de que existe un nexo causal entre la falla reportada y la condición eximente o limitante, y/o que el daño reportado es atribuible al uso indebido del Bien por el Cliente o parte relacionada.

LLAMADOS DEL FABRICANTE (RECALLS).

En los casos que el Fabricante comunique a Motosport un Recall o bien Llamado para mejora del Bien, el mismo no podrá ser considerado como un desperfecto del Bien por parte del Cliente. Dicho llamado será de acatamiento obligatorio por parte del Cliente, quien deberá de seguir la dirección oportuna por parte de Motosport para apersonarse al Taller Autorizado o bien Distribuidor Autorizado para que estos realicen los procedimientos técnicos indicados por el fabricante.

RESUMEN DEL PLAN DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO

El plan de servicio y mantenimiento preventivo completo que debe llevar el vehículo como requisito para aplicar cualquier reclamo de la Garantía de Ley y Respaldo Hero se incluye en el Manual de Propietario. A continuación, se resumen los plazos y kilometrajes máximos para dichos mantenimientos. En caso de discrepancia entre ambos planes, prevalecerá el indicado en el Manual de Propietario. Para los tres primeros mantenimientos preventivos la mano de obra no tiene costo para el cliente, el cliente solo deberá pagar el aceite de motor que se reemplace y los insumos requeridos.

Servicio número	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Kilometraje	500-750	3000-3500	6000-6500	9000-9500	12000-12500	15000-15500	18000-18500	21000-21500	25000
O este tiempo (lo que suceda primero)	2 meses	4 meses	6 meses	8 meses	10 meses	12 meses	14 meses	16 a 20 meses	22 a 25 meses

Mediante la firma del presente certificado, el Cliente reconoce y acepta que ha sido debidamente informado de manera clara, veraz, suficiente y oportuna, antes de la decisión de consumo, sobre los alcances, limitaciones y exclusiones de la Garantía de Ley y Respaldo Hero.

Nombre: _____

Fecha: _____

Firma:

Cédula No.: