

Política de Garantía de Productos ARB

ARB 4x4 Accesorios Colombia garantiza que, si su vehículo es usado debidamente, ha cumplido con el Esquema de mantenimiento Preventivo, cumple con las indicaciones de uso, señaladas en el manual de propietario de los accesorios ARB y llega a presentar fallas en alguna de sus partes por defecto de fabricación, material o montaje, tendrá derecho a que le repare(n) o reemplace(n) la(s) parte(s) afectada(s).

Esta garantía aplica para los accesorios que sean comercializados e instalados en la red de concesionarios autorizados por ARB 4x4 Accesorios Colombia, cuyo listado encontrará en la página web www.arbcolombia.com & www.distoyota.com.co.

1. Nuestra Garantía

ARB 4x4 Accesorios y Distribuidora Toyota S.A.S como distribuidor autorizado garantiza que sus productos están **libres de defectos de fabricación y materiales** durante el período de garantía correspondiente. Esta garantía aplica siempre que el producto haya sido instalado y utilizado conforme a las instrucciones del fabricante y las leyes de seguridad vehicular vigentes.

2. Instalación y Uso

Para que la garantía sea válida, el producto debe:

- Ser instalado de acuerdo con la información técnica proporcionada por ARB.
- Ser utilizado exclusivamente para el propósito para el cual fue diseñado.
- Ser usado cumpliendo de acuerdo a las normativas de seguridad y compatibilidad del vehículo.

3. Exclusiones

La garantía **no cubre**:

- Desgaste normal por uso.
- Instalaciones incorrectas o fuera de especificaciones.
- Uso indebido, negligente, sobrecarga o modificación del producto.

- Mantenimiento inadecuado o falta de mantenimiento, es decir falta o deficiente limpieza de componentes.
- Daños por causas externas como vandalismo, accidentes, condiciones extremas, actos de la naturaleza o terrorismo.
- Participación en competencias (rally, carreras, etc.).
- Uso en minería subterránea o ambientes altamente corrosivos.
- Gastos de mano de obra salvo en los talleres o concesionarios aliados.

4. Procedimiento para efectividad de la garantía

- En caso de detectar un posible defecto, el cliente deberá Contactar a ARB 4x4 Accesorios y/o Distribuidora Toyota S.A.S, como distribuidor autorizado inmediatamente e informar el daño que tiene el producto, ponerlo a disposición de ARB 4x4 Accesorios y/o Distribuidora Toyota S.A.S, en el mismo sitio en el que le fue entregado al adquirirlo o en los puntos de atención dispuestos para el efecto. La garantía debe ser solicitada y ejecutada solamente por la red de concesionarios autorizados por ARB 4x4 Accesorios Colombia.

- **Contactos**

En caso de tener una solicitud de garantía por favor contactar con la tienda / concesionario donde adquirió los productos o al siguiente contacto:

Alvaro Maldonado Valderrama – Ingeniero de Soporte Técnico ARB Colombia
 Celular: (+57) 322 663 80 53
 e-mail: Alvaro.maldonado@distoyota.com.co
clientes@distoyota.com.co
 Teléfono: (+57) 601 220 59 29

Dirección: Carrera 70 # 102 - 02 Bogotá.

- Presentar información de la sucursal en la que adquirió el bien y la fecha de compra.
- No retirar el producto del vehículo antes de contactar a ARB.

ARB se reserva el derecho de:

- Reparar el producto sin costo.
- Reemplazar el producto defectuoso.

La decisión será tomada a discreción exclusiva de ARB.

5. Aplicaciones Comerciales

Para productos utilizados en aplicaciones comerciales (servicio público, vehículos de alquiler, minería, etc.), se aplica un **período de garantía comercial** específico. (ver tabla en el numeral 7).

6. Derechos del Consumidor

Esta garantía se ofrece **además de los derechos legales** que el consumidor tiene bajo las leyes de protección al consumidor vigentes.

7. Términos y cobertura de Garantía

Los accesorios ARB cuentan con una cobertura de garantía según su categoría y su uso, por lo tanto, cada uno cuenta con una vigencia de la garantía específica, a partir de la instalación del accesorio, tal y como se describe a continuación:

Para cliente persona natural y vehículos de uso personal o recreativo

ACCESORIO	COBERTURA DE GARANTIA*	
	TIEMPO	KILOMETRAJE
*SUSPENSIONES OLD MAN EMU	3 AÑOS	60.000 KM
*PIEZAS DE DESGASTE DE LA SUSPENSION (BUJES, DESLIZADORES, CALCES)	1 AÑO	20.000 KM
BLOQUEOS DE DIFERENCIAL AIRLOCKER	5 AÑOS	SIN LIMITE
NEVERAS ARB (CLASSIC, ZERO, ELEMENTS)	3 AÑOS	SIN LIMITE
*LUCES Y EXPLORADORAS (IPF, SOLÍS, INTENSITY, NACHO)	2 AÑOS	40.000 KM
ROOF RACKS, BASE RACKS Y COMPLEMENTARIOS	2 AÑOS	SIN LIMITE
SNORKEL SAFARI	5 AÑOS	SIN LIMITE
BEDLINER (CUBREPLATON)	3 AÑOS	SIN LIMITE
COMPRESORES DE AIRE	2 AÑOS	SIN LIMITE
ARTICULOS DE BOUTIQUE	1 AÑO	SIN LIMITE
ARTICULOS DE CAMPING	3 AÑOS	SIN LIMITE
EQUIPO DE RECUPERACIÓN (GRILLETES, PLANCHAS, ESLINGAS, ENTRE OTRAS)	2 AÑOS	SIN LIMITE

*Lo primero que ocurra.

Para flotas y vehículos de uso comercial o de trabajo.* Se identificará de acuerdo con los datos de la tarjeta de propiedad y las condiciones del vehículo

ACCESORIO	COBERTURA DE GARANTIA*	
	TIEMPO	KILOMETRAJE
*SUSPENSIONES OLD MAN EMU	1 AÑO	60.000 KM
*PIEZAS DE DESGASTE DE LA SUSPENSION (BUJES, DESLIZADORES, CALCSES)	1 AÑO	20.000 KM
BLOQUEOS DE DIFERENCIAL AIRLOCKER	3 AÑOS	SIN LIMITE
NEVERAS ARB (CLASSIC, ZERO, ELEMENTS)	3 AÑOS	SIN LIMITE
*LUCES Y EXPLORADORAS (IPF, SOLÍS, INTENSITY, NACHO)	2 AÑOS	SIN LIMITE
ROOF RACKS, BASE RACKS Y COMPLEMENTARIOS	2 AÑOS	SIN LIMITE
BEDLINER (CUBREPLATON)	3 AÑOS	SIN LIMITE
SNORKEL SAFARI	5 AÑOS	SIN LIMITE
COMPRESORES DE AIRE	2 AÑOS	SIN LIMITE
ARTICULOS DE CAMPING	3 AÑOS	SIN LIMITE
EQUIPO DE RECUPERACIÓN (GRILLETES, PLANCHAS, ESLINGAS, ENTRE OTRAS)	2 AÑOS	SIN LIMITE

8. Procedimiento para reclamos

Si presenta alguna inconformidad con el producto adquirido puede radicar una petición, queja o reclamo a través del correo electrónico: clientes@distoyota.com.co, comunicándose a la línea Teléfono: (+57) 601 220 59 29 o directamente en el concesionario o tiendas autorizadas por ARB 4x4 Accesorios Colombia. La presentación de una PQR no tiene que ser personal ni requiere intervención de un abogado. Recuerde identificarse plenamente junto con el vehículo, el accesorio y la situación presentada (Normatividad de protección al consumidor, Ley 1480 de 2011)