CUMANDES

LINEAMIENTOS TRÁMITE DE GARANTÍA

1. Lineamientos Generales y Rol del Distribuidor.

Los productos Cummins son suministrados por Cumandes. con los términos y condiciones de garantía definida por el Fabricante, en el evento único y exclusivo de fallas causadas por defecto de **materiales** o **mano de obra** de ensamble y manufactura en la fábrica denominada "falla garantizable".

Cumandes. en su calidad de distribuidor de la marca Cummins, actúa exclusivamente como un administrador de la garantía que otorga Cummins Inc. a todos sus productos. Tal administración se hace bajo lineamientos específicos fijados previamente y revisados por Cummins Inc. Por lo tanto, Cumandes. no otorga, ni niega garantías, solo las administra bajo los lineamientos contenidos en el Manual de Administración de Garantías suministrado por Cummins Inc.; las condiciones de garantía se encuentran detallados en el Manual de Operación y Mantenimiento[1] de cada motor. Es responsabilidad del Propietario leer y entender lo que se describe en el Manual de Operación y Mantenimiento para solicitar una garantía; el desconocimiento de los lineamientos y procesos que requiere Cummins Inc para sustentar la solicitud de garantía no exime al Propietario de las responsabilidades que tiene frente a Cumandes para que éste sirva de administrador de la garantía que otorga Cummins Inc.

2. Cobertura de Mano de Obra y Partes Originales.

Cumandes. quien actúa exclusivamente como un administrador de la garantía que otorga Cummins Inc. a todos sus productos; en los casos que suministra mano de obra en las reparaciones de motores, plantas eléctricas y componentes reparados directamente, otorga una garantía de 6 meses sobre la mano de obra. La cobertura del periodo de garantía inicia a partir de la entrega y/o puesta en servicio del motor o componente. En caso de presentarse eventos de reclamos por garantía según lo aquí establecido, Cumandes bajo ninguna circunstancia será responsable por gastos asociados a viáticos, desplazamientos, transporte y/o grúa.

De igual manera las partes originales Cummins utilizadas en la reparación y/o que hayan sido adquiridas directamente en nuestras instalaciones o en un centro de Distribución autorizado (incluyendo Dealers) tendrán un periodo de un 1 año de garantía o 160.935 Km o 3.600 hrs[2], lo que ocurra primero después de la fecha de inicio de garantía; siempre y cuando se cumpla con todos los lineamientos descritos en el Manual de Operación y Mantenimiento[1] de Cummins y requisitos del Manual de garantías; para asegurar que los términos y lineamientos de la garantía son cumplidos, cada parte tiene ciertas responsabilidades. Las responsabilidades del propietario, cobertura y limitaciones establecidas en el Manual de Garantías pueden ser consultadas en la página[3]: garantiascummins.cumandes.com.

3. Reclamación de Garantía en Partes Nuevas y Mostrador.

En caso de presentarse una falla garantizable en una parte nueva Cummins que se encuentre dentro del periodo de garantía, adicional a la parte fallada, la mano de obra y partes relacionadas con dicha falla[4] serán cubiertos por el plan de garantía **siempre que la reparación por garantía** se realice en cualquier taller de Cumandes a nivel nacional. los gastos asociados a viáticos, desplazamientos, transporte o grúa NO serán cubiertos por la garantía de partes nuevas Cummins para equipos cuya aplicación sea automotriz. Para aquellas aplicaciones fuera de carretera (Maquinaria amarilla – generación – marina) el desplazamiento será cubierto por la garantía.

En caso de que se presuma de una falla garantizable de una parte Cummins comprada por mostrador, además de los ítems mencionados en el párrafo anterior, el propietario del motor es responsable de diligenciar el formato adjunto en el LP de Garantías Sección Anexos - Carta solicitud de garantía con la siguiente información:

1. Fecha de instalación de la parte (s).
2. Número de serie de motor.
3. OEM/Marca del equipo.
4. Línea del equipo.
5. Parte(s) instalada(s).
6. Ubicación de la(s) parte(s) en el motor.
7. Kilometraje u horas de operación del motor desde que la(s) parte(s) falla (s) fue instalada.

De igual manera, si el cliente no posee un documento para sustentar la fecha de instalación de la parte, el inicio de la garantía será calculado desde la fecha de emisión de la factura de venta del intermediario inicial (el primer comprador a Cumandes). En adición, el cliente es responsable y debe informar a Cumandes el kilometraje u horas de operación del motor desde que se instaló la parte que falló; en caso de no tener esta información, el reclamo podrá no ser tramitado.

La fecha de inicio de garantía de las partes adquiridas será determinada de la siguiente manera:

- La garantía inicia a partir de la fecha de la factura de venta del intermediario inicial (es decir, el primer comprador directo a Cumandes), independientemente de las transacciones posteriores.
- No se aceptan como soporte de inicio de garantía facturas manuales, cotizaciones o documentos no oficiales. El único documento válido es una factura de venta electrónica y legal.
- De igual manera, si el cliente no posee un documento válido para sustentar la fecha de instalación, el inicio de la garantía será calculado desde la fecha de emisión de dicha factura inicial.

Se debe mencionar que independiente del punto de compra, siempre y cuando sea adquirida la parte en un punto autorizado Cummins Inc y cumpla con los estándares de parte original, se puede otorgar la garantía del componente una vez se ha realizado la evaluación técnica de la falla.

4. Talleres Autorizados y Responsabilidad del Cliente.

Las reparaciones cubiertas por garantía de los productos Cummins deben ser realizadas por talleres de reparación autorizados por Cummins Inc. para atender garantías. Estos talleres están limitados a:

- Distribuidor Cumandes y sus sedes.
- Dealers aprobados por un distribuidor Cummins para atender garantías. Los Dealers son aprobados basados en un criterio de calificación de Cummins Inc.

Para más información diríjase al siguiente link para encontrar el detalle de las ubicaciones disponibles a nivel nacional: https://www.cummins.com/en-na/locations

En el evento de una reclamación por garantía de una parte adquirida en cualquier sede de Cumandes o en un Dealer certificado, y que haya sido instalada o reparada en un "Taller no certificado Cummins", Cumandes se reserva el derecho de solicitar la información pertinente para la evaluación de la garantía a partir de la evidencia provista por el cliente y dando cumplimiento a los requisitos de documentación de la reclamación descritos en este documento, además de lo establecido en el Manual de Administración de Garantías (4299547)[3] de Cummins Inc. lo cual se encuentra publicado en garantiascummins.cumandes.com

Por otro lado, el cliente es responsable de las reparaciones que no sean del producto y de los gastos de tiempo de inactividad, daños a la carga, multas, impuestos aplicables, costos comerciales y cualquier otra perdida o gasto resultante de una falla cubierta por la garantía.

5. Limitaciones y Exclusiones.

Limitaciones[5]:

No serán garantizables las fallas o daño resultantes de lo que Cummins determine que es abuso o negligencia, incluyendo, pero no limitado a: operación sin refrigerantes (utilización de agua en el sistema de refrigeración) o lubricantes incorrectos ; sobredosificación de combustible; sobrevelocidad del motor; falta de mantenimiento de los sistemas de lubricación, enfriamiento o admisión, entrada de tierra en el motor; prácticas inapropiadas de almacenaje, arranque, calentamiento, asentamiento o paro; modificaciones no autorizadas del motor y a sus especificaciones de ingeniería, cambios no autorizados a las calibraciones del ECM, modificaciones o programaciones realizadas con herramientas de diagnóstico no licenciadas; operación del motor bajo excesivas temperaturas de refrigerante, aceite y/o admisión, operación del motor con baja presión de aceite o excesivos apagados en caliente.

Tampoco serán garantizables las fallas causadas por usar un incorrecto aceite, refrigerante, combustible o fluido del escape diésel (DEF), por presencia de agua, suciedad u otros contaminantes en el combustible o aceite o el sistema de admisión de aire, fluido del escape diésel (DEF) o reductor catalítico selectivo (SCR).

De igual manera, cualquier insistencia operacional luego que una falla se haya presentado y cuando el motor debió haber sido apagado y que lleve a fallas progresivas (Excesiva fuga de aceite o refrigerante, ruido en el motor, lampara roja de paro del motor) no será cubierta por garantía. Modificaciones al producto, como puede ser cambio de componentes o potencia del motor sin aviso, anulación del sistema

de postratamiento o uso de partes no genuinas Cummins son motivos de negación de garantía.

6. Garantías de Terceros, Fleetguard, REACH, DUNCAN y Componentes Reparados.

Los trabajos que no sean asociados al motor, realizados por terceros durante la reparación y/o las compras externas de partes que no son Cummins Inc, tendrán las condiciones de garantía específicamente que el proveedor otorgue; para que proceda tal garantía se deben cumplir con los siguientes requerimientos:

1. Presentar comprobante de compra.
2. El componente debe estar dentro del periodo estipulado de garantía.
3. La garantía solo aplica si se presenta falla de fabricación y no por mal uso del componente.
4. Todo proceso de reclamación será sometido a verificación por parte del Ingeniero soporte técnico de Cumandes y el fabricante del componente para evaluación.
5. En ningún proceso de garantía se cubrirán gastos de envío, viáticos y/o viaje.
6. Los tiempos de respuesta de un proceso de garantía dependerán del tipo de componente y el proveedor.
7. Los elementos a los cuales se les realizará proceso de garantía independiente a la suministrada por Cummins Inc. son:
    a. Baterías DUNCAN
    Cumandes. se acoge a las políticas de garantía establecidas por Acumuladores Duncan S.A.S. para sus baterías (tanto abiertas como selladas).

    Cobertura y Vigencia:
    Las baterías están garantizadas contra defectos de fabricación por un período de 360 días contados a partir de la fecha de venta inscrita en la tarjeta de garantía.
    Para que la garantía sea válida, el número de la tarjeta de garantía debe coincidir exactamente con el número de serie en bajo relieve marcado en la tapa superior de la batería.

    Proceso de Reclamación y Recepción:
    - Al recibir la batería, es responsabilidad del cliente revisarla exteriormente. No debe presentar evidencias de golpes ni maltrato. De presentarse algún daño físico, la batería debe ser devuelta inmediatamente en ese mismo instante.
    - En el caso de baterías tipo abiertas, se debe verificar el nivel de electrolito en cada vaso al momento de la entrega.
    - Para solicitar una revisión por garantía: El cliente debe llevar la batería, junto con la tarjeta de garantía correspondiente al número de serie y la factura de compra, a la distribuidora DUNCAN más cercana (con presencia en Bogotá, Cali, Medellín, Barranquilla, Villavicencio, Bucaramanga y Cúcuta).
    - Un técnico especializado de DUNCAN revisará la batería y determinará la causa de la falla. Si se dictamina un defecto de fabricación, se procederá al cambio inmediato por una batería nueva.
    - Nota importante sobre el cambio: La nueva batería entregada por garantía conservará la fecha de venta de la batería original dañada. Es decir, el tiempo de garantía no se reinicia ni se extiende por un año adicional, sino que cubrirá únicamente el tiempo restante del período inicial de 360 días.

    Limitaciones y Anulación de la Garantía:

- La garantía quedará anulada automáticamente y no amparará defectos en cualquiera de los siguientes casos:
- Si la batería presenta fallas por auto-descarga debido a almacenamiento prolongado, falta de mantenimiento, carga insuficiente o sobrecarga.
- Si la batería ha sufrido una descarga más profunda de lo especificado por el fabricante, o si ha sido utilizada en aplicaciones diferentes a las recomendadas.
- Si no se presenta la factura de compra original junto con el certificado de garantía.
- Si la batería evidencia maltrato físico, tales como golpes o roturas en la caja y/o tapa, o si los terminales se encuentran maltratados o rotos.
- Si el certificado de garantía presenta enmiendas, tachaduras, correcciones, cualquier otra alteración, o si no cuenta con la fecha de venta diligenciada.
- Si el número de serie (serial) de la batería no aparece, o presenta alteraciones, enmiendas o raspaduras.

b. Filtros Fleetguard: Cumandes. en su calidad de distribuidor de la marca Fleetguard, actúa exclusivamente como un administrador de la garantía que otorga Fleetguard a todos sus productos. Tal administración se hace bajo lineamientos específicos fijados previamente y revisados por Fleetguard. Por lo tanto, Cumandes. no otorga, ni niega garantías, solo las administra bajo los lineamientos establecidos por Fleetguard.
Cobertura para Productos de Motor (Filtros de aceite, combustible, aire, refrigerante, etc.):
Defectos de fabricación: Los productos Fleetguard aplicados al motor están garantizados, bajo condiciones de uso y servicio normales, contra defectos de material y mano de obra de fábrica. Si se determina una falla cubierta por la garantía, el producto será reparado, reemplazado o su valor será reembolsado.
Daño Progresivo al Motor: Si se determina que una falla en un producto Fleetguard fue la causa principal de un daño al motor o a otros componentes, la garantía cubrirá el reembolso de los costos razonables para reparar o reemplazar dicho daño.
Vigencia: Esta cobertura se extiende desde la fecha de instalación hasta que se cumpla la vida útil de servicio recomendada por el Fabricante del Equipo Original (OEM) o la vida útil publicada por Fleetguard (la que sea mayor).

Cobertura para Equipos y Productos Industriales:
Los filtros y productos Fleetguard diseñados para aplicaciones industriales (que no van conectados directamente a un circuito de fluidos del motor o chasis) cuentan con una garantía estricta e improrrogable de 1 año (12 meses) a partir de la fecha de instalación, cubriendo de igual manera cualquier defecto de material o mano de obra bajo condiciones normales de uso.

Limitaciones y Exclusiones de la Garantía:
Para mantener la validez de su garantía, tenga en cuenta que esta no cubrirá fallas, daños o reducción de la vida útil del componente derivados de:
- Abuso, negligencia, alteraciones o uso en aplicaciones no previstas.
- Malas prácticas de servicio, como no respetar los intervalos de cambio recomendados o almacenamiento inadecuado.
- Accidentes o condiciones externas como corrosión o sistemas con fluidos severamente contaminados.
- Modificaciones: Los productos Fleetguard pierden automáticamente su garantía si

han sido limpiados, lavados o modificados de cualquier forma tras su uso.

- Gastos adicionales como lucro cesante, tiempos de inactividad de la máquina (downtime), viáticos, daños a la carga o multas no están cubiertos bajo esta política

Proceso de Reclamación:
Cualquier reclamo debe ser notificado e ingresado dentro de los 60 días siguientes a la falla. El producto presuntamente fallado debe ser entregado o retornado en las mismas condiciones en las que fue retirado del equipo (sin alterar, cortar ni modificar de ninguna manera), ya que fábrica exige la pieza intacta para su respectivo análisis técnico.

c. Componentes reparados por Cumandes (Turbocargadores, inyectores, bombas de combustible, cabezas de cilindro) con un periodo de cobertura de 6 meses para la mano de obra y 1 año para las partes utilizadas para la reparación.
d. Productos REACH Cooling Group: Cumandes. en su calidad de distribuidor de la marca REACH Cooling Group, actúa exclusivamente como un administrador de la garantía que otorga REACH Cooling Group a todos sus productos. Tal administración se hace bajo lineamientos específicos fijados previamente y revisados por REACH Cooling Group. Por lo tanto, Cumandes. no otorga, ni niega garantías, solo las administra bajo los lineamientos establecidos por REACH Cooling Group.

Cobertura y Vigencia:

REACH Cooling Group garantiza que todos sus productos están libres de defectos de material y de fabricación por un período de 2 años (24 meses) contados a partir de la fecha de instalación del componente.
Si el producto es aprobado bajo garantía tras la inspección, se procederá con la compensación o emisión de la nota crédito correspondiente.

Requisitos Obligatorios para la Reclamación:
Para dar inicio formal a cualquier proceso de garantía de la marca REACH, el cliente o taller debe suministrar obligatoriamente las siguientes evidencias para su evaluación técnica: Etiqueta y Número de Serie: La pieza debe contar de forma legible con la etiqueta original de garantía REACH que contiene el número de serie único. Atención: La garantía queda automáticamente anulada si esta etiqueta es removida, alterada o borrada.

Evidencia Fotográfica: Se requieren al menos tres (3) fotografías claras:

- Foto de la etiqueta de garantía de REACH donde se lea el número de serie.
- Foto del producto completo.
- Foto detallada del área específica donde se presenta la falla (ej. punto de fuga).

Nota: El fabricante se reserva el derecho de solicitar fotografías adicionales o exigir que la pieza individual sea devuelta físicamente a un almacén autorizado para una inspección detallada, si lo considera necesario.

Exclusiones y Fallas NO Cubiertas (Fallas No Garantizables):

Siguiendo las políticas de REACH, no se otorgará garantía a componentes que presenten fallas derivadas de mala manipulación, mantenimiento inadecuado o condiciones externas al producto. Las siguientes fallas quedan excluidas de cobertura:

Daño físico: Cualquier tipo de golpe o daño físico a cualquier parte del radiador o producto no es considerado un defecto de fábrica.

Roscas barridas o dañadas: Causadas por un apriete excesivo o montaje incorrecto. Las conexiones roscadas siempre deben montarse a mano y utilizar cinta de teflón antes de aplicar el torque final de sellado.

Electrólisis: Fugas o daños (corrosión, decoloraciones blancas y olor fuerte) causados por corriente eléctrica parásita debido a componentes del vehículo mal conectados a tierra.

Presiones excesivas del sistema: Fugas de combustión, tapas de presión pegadas o ventiladores defectuosos que aumentan la presión por encima del rango operativo normal (13-18 PSI), provocando la expansión de los tubos o la rotura de los tanques.

Uso de refrigerante o mantenimiento inadecuado: Es obligatorio el uso de agua destilada cuando se utiliza una mezcla de refrigerante al 50/50, debido a los altos niveles de cloro y minerales del agua del grifo normal. Los lodos o refrigerantes corrosivos que causen fugas, bloqueos o presiones excesivas anularán la garantía.

Producto de otra marca: Piezas que no sean genuinas de REACH (las cuales se identifican por el número de serie).

e. Partes eléctricas diferentes a baterías que no sean Cummins no aplican garantía.

Los componentes a los cuales se les realice un proceso de garantías deben ser llevados a nuestras instalaciones a nivel nacional.

Cuando se inicia un proceso de garantía y su respuesta es satisfactoria, no se realizarán devoluciones de dinero en efectivo; se entregará un componente nuevo o, en su defecto, se generará una nota crédito a favor del cliente para ser aplicada en su facturación.

Cuando se realiza un trabajo externo por terceros, durante la reparación, Cumandes se exime de la responsabilidad de fallas o daños progresivos a raíz del servicio contratado. El cliente entiende y aprueba las implicaciones que esto conlleva.

7. Limitaciones de Emisiones (Aplicaciones Automotrices)

Cummins Inc. no garantiza componentes vendidos que son instalados en motores Nissan, RAM, Dodge o Chrysler.

En el mercado existen equipos provenientes de otros países para aplicaciones automotrices que NO

cumplen con la norma de emisiones legal vigente en el territorio colombiano (Euro VI – EPA 21). Para estos equipos cuya certificación de emisiones sea diferente a la exigida por la ley en Colombia (como, por ejemplo, la certificación NSVI proveniente de China), no será posible otorgar cobertura de garantía; sin embargo, con el ánimo de brindar respaldo, sí se le podrá prestar el servicio de asistencia técnica.

Esto significa que el cliente será responsable de asumir los costos de la reparación, aun cuando el modo de falla sea de naturaleza garantizable y el equipo se encuentre dentro del periodo de cobertura. Para obtener más información sobre la verificación del motor y su nivel de cumplimiento de emisiones, el cliente puede ingresar a parts.cummins.com, buscar con el serial del motor, acceder a la opción "AP" y verificar el nivel certificado en la sección de notas.

8. Generadores Importados y Productos No Homologados (Power Generation)

Como canal oficial y único representante autorizado de la marca en Colombia, Cumandes garantiza el suministro, respaldo postventa y soporte técnico exclusivo para equipos de generación debidamente homologados y configurados para operar bajo las exigencias y condiciones específicas de nuestra región.

En línea con las directrices de Cummins Power Generation, es nuestro deber informar que los equipos de generación introducidos al país a través de importadores paralelos, terceros o comercializadores no autorizados por Cummins Latinoamérica, incorporan motores que no han sido liberados ni evaluados por nuestro departamento de ingeniería local. Por consiguiente, el adquirente asume de manera íntegra todos los riesgos operativos y financieros asociados a dicha compra.

Estos productos, al estar destinados originariamente a otros mercados, carecen por completo de la cobertura de garantía estándar de fábrica dentro del territorio colombiano. Adicionalmente, su soporte postventa a nivel local es nulo o severamente limitado, dada la incompatibilidad para la consecución de refacciones específicas, la ausencia de calibraciones oficiales y la restricción de intervención por parte de nuestro personal técnico certificado. Asimismo, Cumandes no asume ningún tipo de responsabilidad por equipos con identificaciones falsificadas o alteradas que se comercialicen engañosamente en el mercado.

Toda contingencia, falla o requerimiento técnico derivado de la adquisición de equipos en canales no oficiales deberá ser asumido directa y exclusivamente por el vendedor o el propietario del equipo, sin que Cumandes esté en obligación de tramitar garantías o compensaciones.

9. Recomendaciones sobre Diagnóstico y Desarme de Motores.

Debido a que las evidencias de las posibles causas de la falla pueden ser borradas o destruidas en un mal proceso de desarme del motor, se recomienda no desarmar el motor sin que un técnico certificado de Cummins lo valide. Se sugiere también, hacer llegar el motor al taller de reparación Cummins autorizado más cercano para presentar la reclamación por garantías. En los casos en los que se haya realizado el desarme del motor y se solicite garantía sobre partes por separado, Cumandes validará la pertinencia de la garantía de parte ante la ausencia de evidencias que permitan sustentar técnicamente las fallas ante el fabricante. El cliente debe tomar una imagen en INSITE pues esto servirá para determinar las posibles causas de la falla y de los daños progresivos que se puedan presentar.

La garantía se otorga cuando TÉCNICAMENTE se sustenta y se encuentra una falla de producto del

material y/o la manufactura de la parte; y se cumple con las demás condiciones estipuladas en el Manual de Administración de Garantías (4299547) [3] de Cummins Inc., no por una mala instalación o mantenimiento que el cliente hace del producto.

Condiciones Imperativas para el Trámite:

Ingreso Obligatorio del Equipo: Para proceder con cualquier evaluación técnica o diagnóstico formal dentro de los lineamientos de la marca, es un requisito indispensable que el motor sea ingresado directamente a las instalaciones físicas de Cumandes o a sus talleres autorizados a nivel nacional.

Resolución Basada en Evidencias: La decisión final de aprobación de toda garantía estará sujeta estrictamente a la existencia previa de evidencias técnicas objetivas y demostrables. Por consiguiente, ante la falta o insuficiencia de pruebas diagnósticas que permitan sustentar técnicamente la causa raíz de la falla ante el fabricante, no se otorgará el beneficio de la garantía.

10. Soporte para Producto Asiático (On-Highway).

A través del equipo de soporte de Cummins Hispanoamérica, se brinda atención específica para producto asiático con un enfoque exclusivo en aplicaciones On-Highway (Dentro de carretera). Los Fabricantes de Equipos Originales (OEMs) que se encuentran dentro de nuestro alcance de soporte son:

- Dongfeng
- FAW
- Foton*
- Jac
- Shacman

*Aplican condiciones y restricciones.

Para estos equipos, el alcance del soporte y trámite de garantías está sujeto a los siguientes lineamientos:

- El soporte solo se brindará a los productos que se encuentren liberados y reflejados en el manual de garantías.
- Los equipos deben cumplir y estar homologados con las normas de emisiones aplicables por región (EURO / EPA).
- Para las unidades que ingresen con norma de emisión China NS (National Standard) o que sean diferentes a los cinco OEM's mencionados anteriormente, el soporte no será atendido por Cumandes y deberá gestionarse de manera directa a través del OEM importador en la región.
- En los eventos donde no se tenga una garantía liberada, pero el equipo cumpla con la homologación a la norma de emisiones y pertenezca a los OEMs descritos anteriormente, la atención de la unidad será revisada caso por caso. De proceder, se tramitará y se brindará el apoyo de garantía bajo la modalidad de "Happy Policy" dependiendo del Dealer que importe el vehículo.

Matriz de Decisión para Soporte de Producto (China):
Para determinar la viabilidad de atención técnica y comercial de estos equipos, Cumandes se rige

bajo la matriz oficial de decisiones para Distribuidores:

- Soporte Aprobado (Garantía Activa): Se brindará soporte a aquellos equipos que cumplen con la ley (emisiones y homologación local), se encuentran dentro del periodo de garantía, y son atendidos por un distribuidor Cummins certificado.
- Decisión del Distribuidor (Soporte a Discreción): Para equipos que cumplen con la ley pero se encuentran fuera del periodo de garantía (productos legacy), la atención queda a discreción del distribuidor.
- Sin Soporte (Rechazo Absoluto): Para aquellos equipos que no cumplen con la ley (por ejemplo, importaciones independientes que no cumplen normas de emisiones o provienen de OEMs no listados), no habrá ningún tipo de soporte. El distribuidor únicamente reportará el evento a Cummins Hispanoamérica para que sea escalado a fábrica (China).

11. Condiciones de Garantía para Trabajos y Procesos Tercerizados:

Como distribuidor autorizado, la responsabilidad principal y el estándar técnico de Cumandes radican en el suministro e instalación de repuestos y componentes genuinos bajo las directrices y garantías estándar de Cummins Inc. Cuando un servicio requiera la intervención de proveedores externos, laboratorios de inyección, talleres especializados o rectificadoras (incluyendo, pero no limitándose a: rectificación o recuperación de bloques, cigüeñales, culatas, componentes de inyección de combustible o compresores de aire), y el cliente elija expresamente una alternativa de reparación, recuperación o servicio tercerizado en lugar del reemplazo por componentes nuevos o genuinos Cummins ReCon®, el cliente asume plenamente los riesgos inherentes y las condiciones de garantía que determine de forma exclusiva dicho proveedor externo.

Cumandes factura y gestiona dichos servicios únicamente como un facilitador o intermediario técnico debidamente autorizado por el cliente en la cotización correspondiente. Cumandes **no asume responsabilidad solidaria, técnica, contractual ni extracontractual**, ni responderá por garantías, fallas prematuras, vicios ocultos ni daños directos o consecuenciales sobre el motor o sus sistemas derivados de procedimientos no avalados o no estandarizados por Cummins Inc. Cualquier reclamación, vigencia, dictamen técnico o reconocimiento de garantía quedará estrictamente limitado a la cobertura otorgada por el tercero y bajo sus propias políticas.

12. Políticas de Garantía para Motores de Origen Asiático Comercializados Fuera de la Red Oficial

De acuerdo con los lineamientos globales de Cummins Inc., los motores "sueltos" de origen asiático (particularmente aquellos manufacturados en plantas de China) que son comercializados en Colombia a través de importadores independientes, ensambladores o canales ajenos a la red oficial de distribución de Cumandes, están estrictamente excluidos de cualquier cobertura de garantía oficial.

La justificación técnica de esta exclusión radica en que dichos motores son fabricados en nuestras plantas de origen con especificaciones dedicadas exclusivamente para ser instalados desde la línea de ensamblaje por Fabricantes de Equipo Original (OEMs) previamente avalados. Estos productos requieren rigurosos procesos de auditoría de instalación, liberación de ingeniería y puesta en marcha para asegurar un funcionamiento óptimo; condiciones que no se pueden certificar ni garantizar cuando el motor es comercializado de forma independiente o "suelta" por terceros no autorizados.

En el eventual caso de que uno de estos motores presente una falla operativa dentro del territorio nacional durante su supuesto periodo de garantía comercial, la red de Cumandes podrá, a su discreción y con el ánimo de asistir al usuario, prestar el servicio técnico de diagnóstico y reparación. Sin embargo, bajo ninguna circunstancia este servicio será tramitado como garantía de Cummins. En estos escenarios, todos los costos que se deriven de la intervención —incluyendo tiempos de diagnóstico, mano de obra especializada, repuestos, suministros y viáticos— serán facturados como un servicio comercial convencional y deberán ser liquidados y pagados al 100% por anticipado, ya sea por el propietario final del equipo o por la empresa comercializadora responsable de su importación, previo al inicio de cualquier trabajo de reparación. Únicamente los motores comercializados directamente a través de Cumandes y su red de Dealers autorizados cuentan con el amparo de la garantía de producto genuino.

13. Motores de Otros Orígenes (No Asiáticos) Importados por Canales No Autorizados:

Tratándose de motores Cummins nuevos o remanufacturados en plantas fuera de la región asiática (Norteamérica, Europa, Brasil, etc.) que hayan ingresado al país a través de importación paralela o canales no oficiales, **Cumandes se reserva expresamente el derecho de prestar o denegar la atención técnica y el trámite de garantía**. Lo anterior en razón a que estas unidades no cuentan con la liberación de ingeniería local, soporte local, registro de garantía para la zona geográfica ni certificación de instalación bajo estándares Cummins Latinoamérica. Toda eventual atención técnica autorizada discrecionalmente por Cumandes será tratada bajo la modalidad de servicio comercial facturable con pago 100% anticipado, eximiendo a Cumandes y a Cummins Inc. de cualquier cobertura o responsabilidad bajo la garantía de fábrica.

Elaboró



Rafael Sebastián Rodríguez Fernández
Ingeniero Administrador Nacional de Garantías

Aprobó



Sebastian Garcia Ceballos
Gerencia de Soporte Técnico y Productividad