

CUMMINS DE LOS ANDES S.A.

LINEAMIENTOS TRÁMITE DE GARANTÍA

Los productos Cummins son suministrados por Cummins de los Andes S.A. 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”.

Cummins de los Andes S.A. 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, Cummins de los Andes S.A. 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 Mantenimiento¹ 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 Cummins de Los Andes para que éste sirva de administrador de la garantía que otorga Cummins Inc.

Cummins de los Andes S.A. 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, Cummins de los Andes 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 hrs², 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 Mantenimiento¹ 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 página³: garantiascummins.cumandes.com.

Cummins de los Andes ofrece un programa de garantía extendida RPM (Respaldo, protección y mantenimiento) para equipos ISX o ISM en la cual los repuestos originales Cummins del kit overhaul estarán cubiertos por un total de 2 años. De igual manera, Cummins de los Andes ofrece un año de garantía extendida en mano de obra para este programa. Condiciones del programa:

1. Aplica para intervenciones de reparación parcial o general de motores ISX – ISM.
2. Para aplicar al programa debe realizar todas las lubricaciones en cualquiera de los talleres de

MOSQUERA Avenida Troncal de Occidente # 29 – 88 E Km 2.5 vía Bogotá – Mosquera Tel. (1) 294 84 44

MEDELLÍN Cra 52 # 10 - 184 Tel. (4) 255 42 00

IBAGUÉ Km 22 vía Ibagué - Espinal Tel. (8) 276 10 20

VILLAVICENCIO Cra 1 # 18 - 05, Bodega 6, Barrio Villa Nieves Tel. (8) 684 98 44 / 77 / 79

PASTO Avenida Panamericana # 11 – 50 Barrio San Miguel Tel. 01 8000 413 713

YUMBO Calle 15 # 38 – 21 vía Acopi – Yumbo Tel. 01 8000 413 713

PEREIRA Variante La Romelia – El Pollo Km 12, Bodegas Tesorito Zona B, Cra 2 N # 43 – 48, Dos Quebradas Tel. 01 8000 413 713

www.cumandes.com

Cummins de los Andes a nivel nacional por un periodo de 2 años.

3. No aplica para flotas de transporte inscritas en otros programas.
4. No es acumulable con otros programas y beneficios.
5. No aplica para repuestos utilizados en la reparación, diferentes a los del kit overhaul.
6. Periodo máximo de cambio de aceite: ISX 20.000Km, ISM 15.000Km
7. Garantías de intervenciones realizadas por proveedores externos es soportada por ellos mismos (Turbocargadores, rectificadora, etc)
8. En una muestra de aceite donde el resultado sea critico, el cliente debe realizar el mantenimiento correctivo.
9. No se cubre grúa ni desplazamiento.
10. Todas las fallas en el periodo de 2 años y relacionadas a la reparación, deben ser diagnosticadas en algún taller de Cummins de los Andes. La garantía no debe ser intervenida por un tercero.
11. En caso de falla del motor, por un componente diferente al intervenido dentro de la reparación, el diagnostico se le cobra al cliente.
12. No aplica para reparaciones realizadas con procedimientos alternativos de recuperación de componentes.

Para dudas e inquietudes con respecto al programa, se puede consultar en garantiascummins.cumandes.com o garantiascummins.cumandes.com/programa-rpm/ o con algún asesor en cualquiera de las sedes de Cummins de los Andes.

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 falla⁴ serán cubiertos por el plan de garantía **siempre que la reparación por garantía** se realice en cualquier taller de Cummins de los andes 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 - 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 entonces el inicio de la garantía de la misma será desde la fecha de emisión de la factura. En adición, el cliente es responsable y debe informar a Cummins de los Andes el kilometraje u horas de

MOSQUERA Avenida Troncal de Occidente # 29 – 88 E Km 2.5 vía Bogotá – Mosquera Tel. (1) 294 84 44

MEDELLÍN Cra 52 # 10 - 184 Tel. (4) 255 42 00

IBAGUÉ Km 22 vía Ibagué - Espinal Tel. (8) 276 10 20

VILLAVICENCIO Cra 1 # 18 - 05, Bodega 6, Barrio Villa Nieves Tel. (8) 684 98 44 / 77 / 79

PASTO Avenida Panamericana # 11 – 50 Barrio San Miguel Tel. 01 8000 413 713

YUMBO Calle 15 # 38 – 21 vía Acopi – Yumbo Tel. 01 8000 413 713

PEREIRA Variante La Romelia – El Pollo Km 12, Bodegas Tesorito Zona B, Cra 2 N # 43 – 48, Dos Quebradas Tel. 01 8000 413 713

www.cumandes.com

operación del motor desde que se instaló la parte que falló, en caso de no tener ésta información el reclamo podrá no ser tramitado. 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.

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 Cummins de los Andes 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.

En el evento de una reclamación por garantía de una parte adquirida en cualquier sede de Cummins de los Andes o en un Dealer certificado, y que haya sido instalada o reparada en un “Taller no certificado Cummins”, Cummins de los Andes 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 pérdida o gasto resultante de una falla cubierta por la garantía.

Limitaciones⁵:

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 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,

MOSQUERA Avenida Troncal de Occidente # 29 – 88 E Km 2.5 vía Bogotá – Mosquera Tel. (1) 294 84 44

MEDELLÍN Cra 52 # 10 - 184 Tel. (4) 255 42 00

IBAGUÉ Km 22 vía Ibagué - Espinal Tel. (8) 276 10 20

VILLAVICENCIO Cra 1 # 18 - 05, Bodega 6, Barrio Villa Nieves Tel. (8) 684 98 44 / 77 / 79

PASTO Avenida Panamericana # 11 – 50 Barrio San Miguel Tel. 01 8000 413 713

YUMBO Calle 15 # 38 – 21 vía Acopi – Yumbo Tel. 01 8000 413 713

PEREIRA Variante La Romelia – El Pollo Km 12, Bodegas Tesorito Zona B, Cra 2 N # 43 – 48, Dos Quebradas Tel. 01 8000 413 713

www.cumandes.com

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

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 Cummins de los Andes 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
 - b. Filtros Fleetguard: Cummins de los Andes S.A. 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, Cummins de los Andes S.A. no otorga, ni niega garantías, solo las administra bajo los lineamientos establecidos por Fleetguard.
 - c. Componentes reparados por Cummins de los andes (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.
8. Partes eléctricas diferentes a baterías no aplican garantía.
9. Los componentes a los cuales se les realice un proceso de garantías deben ser llevados a nuestras instalaciones a nivel nacional.
10. Cuando se inicia un proceso de garantía y su respuesta sea satisfactoria, no se entregará dinero en efectivo; se entregará un componente nuevo o en su defecto se abonará el dinero a la cuenta del cliente para futuras compras.

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

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

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 norma de emisiones es una diferente a la establecida por la ley en Colombia, como bien puede ser la certificación de emisiones NSVI proveniente de China, no se le podrá otorgar garantía mas sin embargo, si se le podrá prestar el servicio. Esto quiere decir, el cliente es responsable de la

MOSQUERA Avenida Troncal de Occidente # 29 – 88 E Km 2.5 vía Bogotá – Mosquera Tel. (1) 294 84 44

MEDELLÍN Cra 52 # 10 - 184 Tel. (4) 255 42 00

IBAGUÉ Km 22 vía Ibagué - Espinal Tel. (8) 276 10 20

VILLAVICENCIO Cra 1 # 18 - 05, Bodega 6, Barrio Villa Nieves Tel. (8) 684 98 44 / 77 / 79

PASTO Avenida Panamericana # 11 – 50 Barrio San Miguel Tel. 01 8000 413 713

YUMBO Calle 15 # 38 – 21 vía Acopi – Yumbo Tel. 01 8000 413 713

PEREIRA Variante La Romelia – El Pollo Km 12, Bodegas Tesorito Zona B, Cra 2 N # 43 – 48, Dos Quebradas Tel. 01 8000 413 713

www.cumandes.com

reparación aun si el modo de falla es garantizable y se encuentra dentro del periodo de cobertura. Para mas información con respecto a la verificación del motor y su cumplimiento de norma de emisiones, ingresar a parts.cummins.com, con el serial del motor ingresar al número de opción AP y verificar el nivel certificado en la opción de notas. De igual manera, las siguientes son limitaciones para motores genuinos Cummins instalados en generadores eléctricos de origen de China y que han sido comercializados fuera de los distribuidores autorizados de Cummins en Colombia:

1. Todos los reclamos de Garantías de Clientes deben fluir y ser procesados a través del Comercializador en Colombia de Equipo de Generación eléctrica (de origen Chino) que corresponda.
2. El comercializador de los equipos, deberá acudir o conectar con el Distribuidor Cummins de los Andes y presentar la evidencia correspondiente a la factura del equipo donde se incluya el numero de serie del mismo.
3. Para todos los eventos de motores Cummins genuinos que soliciten garantía a cualquier punto de servicio del canal de Distribuidores Autorizados Cummins y que no hayan sido adquiridos a través del Distribuidor, se deberá cubrir una cuota de administración de inspección por cada evento de garantía reclamado (Entre 300USD a 800USD dependiendo de la potencia del equipo). El monto correspondiente debe consignarse previo a iniciarse la inspección del equipo.
4. El Comercializador, deberá idealmente presentar el documento de liberación técnica de ingeniería de la instalación de dicho motor en el equipo que esta instalado el motor genuino Cummins. Dicho documento facilitara el proceso de garantía. En caso de no estar disponible, Cummins se reserva el derecho de no hacer valida la garantía.
5. Una vez inspeccionado el equipo, se determinara si la(s) falla(s) del motor serán garantizables o no, según el resultado del diagnóstico.
6. Para motores y equipos que se identifiquen como falsificados o no genuinos, no se aplicara bajo ninguna condición cualquier garantía o trabajo en el motor o equipo.

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, Cummins de los andes validará la pertinencia de la garantía de parte ante la ausencia de evidencias que permitan sustentar técnicamente las fallas ante el fabricante. En caso que el cliente realice el desarme del motor antes de proceder deberá 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.

Elaboró



Rafael Sebastián Rodríguez Fernández
Ingeniero Administrador Nacional de Garantías

Aprobó



Sebastian Garcia Ceballos
Gerencia de Soporte Técnico y Productividad

1. Verifique el manual de operación y mantenimiento de su motor para conocer el detalle de la cobertura por garantía específica para su motor. (Incluyendo cobertura de componentes mayores).
2. Cobertura para partes nuevas de motores Cummins de 18 litros o menos. Para los motores de 10 a 18 litros:
 - La cobertura para juegos de Cilindro Dual Ni Tritech Plus (Solo juegos completos), Todos los Juegos de Cilindro 1991 y más recientes N14 Tritech Plus es de 3 años o 482.804 Km.
 - La cobertura para juegos de Cilindro Sencillo Ni Tritech Plus (Solo juegos completos) es de 2 años o 321.870 Km.
3. Las condiciones de garantías de Cummins Inc las encuentra en la página garantiascummins.cumandes.com donde puede descargar el formato de solicitud de garantía de su parte.
4. La cobertura de partes por daño progresivo debe ser evaluada y aprobada por el personal de Soporte técnico de Cummins de los Andes u otro distribuidor/dealer autorizado por Cummins Inc.
5. Las limitaciones cambian de acuerdo con cada programa de garantía Cummins, por favor remitirse al manual de operación y mantenimiento de su motor, sección garantía para verificar los detalles de las limitaciones.
6. Cummins de los Andes se reserva el derecho de validar la pertinencia de tramitar la garantía si el motor ya ha sido desarmado previamente y la parte fue desmontada sin consentimiento de un funcionario de Cummins de los Andes.
7. Para las condiciones específicas que no se encuentren detalladas en la página garantiascummins.cumandes.com por favor contacte se distribuidor Cummins más cercano para que sean consultadas en el Manual de Garantías de Cummins.

MOSQUERA Avenida Troncal de Occidente # 29 – 88 E Km 2.5 vía Bogotá – Mosquera Tel. (1) 294 84 44

MEDELLÍN Cra 52 # 10 - 184 Tel. (4) 255 42 00

IBAGUÉ Km 22 vía Ibagué - Espinal Tel. (8) 276 10 20

VILLAVICENCIO Cra 1 # 18 - 05, Bodega 6, Barrio Villa Nieves Tel. (8) 684 98 44 / 77 / 79

PASTO Avenida Panamericana # 11 – 50 Barrio San Miguel Tel. 01 8000 413 713

YUMBO Calle 15 # 38 – 21 vía Acopi – Yumbo Tel. 01 8000 413 713

PEREIRA Variante La Romelia – El Pollo Km 12, Bodegas Tesorito Zona B, Cra 2 N # 43 – 48, Dos Quebradas Tel. 01 8000 413 713

www.cumandes.com

MOSQUERA Avenida Troncal de Occidente # 29 – 88 E Km 2.5 vía Bogotá – Mosquera Tel. (1) 294 84 44

MEDELLÍN Cra 52 # 10 - 184 Tel. (4) 255 42 00

IBAGUÉ Km 22 vía Ibagué - Espinal Tel. (8) 276 10 20

VILLAVICENCIO Cra 1 # 18 - 05, Bodega 6, Barrio Villa Nieves Tel. (8) 684 98 44 / 77 / 79

PASTO Avenida Panamericana # 11 – 50 Barrio San Miguel Tel. 01 8000 413 713

YUMBO Calle 15 # 38 – 21 vía Acopi – Yumbo Tel. 01 8000 413 713

PEREIRA Variante La Romelia – El Pollo Km 12, Bodegas Tesorito Zona B, Cra 2 N # 43 – 48, Dos Quebradas Tel. 01 8000 413 713

www.cumandes.com