



## **TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA PÁGINA WEB Términos y condiciones:**

Bienvenido RIDER ROOM - OPPORTUNAS S.A.S de ahora en adelante el ALMACEN dispone este sitio WEB para dar un mejor servicio a sus clientes. Por favor debes de leer las siguientes instrucciones de uso de <https://riderroom.co>, el cual aceptas al acceder a él. Si no estás de acuerdo con el contenido, por favor abstenerse de usar la página. Nos reservamos el derecho a actualizar o cambiar los Términos y Condiciones en cualquier momento sin previo aviso, es por esto recomendamos leer esta sección cada vez que vayas a usar el sitio WEB.

### **¿Quiénes Somos?**

El sitio web que está visitando es propiedad de RIDER ROOM - OPPORTUNAS S.A.S de ahora en adelante EL ALMACEN, la cual es una empresa debidamente constituida identificada con NIT 901620218-7, su dirección de notificaciones es con domicilio principal en la Calle 33 46 13 Municipio: MEDELLÍN, ANTIOQUIA, COLOMBIA, Correo electrónico de notificaciones judiciales y servicio al cliente [admonriderroom@gmail.com](mailto:admonriderroom@gmail.com) .

### **Derechos De Propiedad Intelectual**

Todo el material informático, gráfico, publicitario, fotográfico, multimedia, audiovisual y/o de diseño, así como todos los contenidos, textos y bases de datos puestos a su disposición en este sitio son de propiedad exclusiva de EL ALMACEN, o en algunos casos, de terceros que han autorizado a EL ALMACEN su uso y/o explotación (en adelante “los contenidos”) con base a lo establecido en la Ley 23 de 1982. Igualmente, el uso en el dominio RIDERROOM.CO de algunos contenidos de propiedad de terceros se encuentra expresamente autorizado por la ley. Todos los contenidos en RIDERROOM.CO están protegidos por las normas sobre derechos de autor, marcas y por todas las normas nacionales e internacionales que le sean aplicables.

Exceptuando lo expresamente estipulado en estos términos y condiciones, queda absolutamente prohibido todo acto de copia, reproducción, modificación, creación de trabajos derivados, venta o distribución, exhibición de los contenidos, de ninguna manera o por ningún medio, incluyendo, mas no limitado a, medios electrónicos, mecánicos, de fotocopiado, de grabación o de cualquier otra índole, sin el permiso previo por escrito DEL ALMACEN o del titular de los derechos de autor. En ninguna circunstancia estos términos y condiciones dan derechos, licencias y/o autorizaciones para realizar los actos anteriormente descritos. Cualquier uso no autorizado de los contenidos constituirá una violación a los presentes términos y condiciones y a las normas vigentes sobre marcas, derechos de autor incluyendo otras normas de propiedad intelectual tanto nacionales e internacionales aplicables. EL ALMACEN da al usuario una licencia y derecho personal, intransferible y no exclusivo para desplegar el sitio RIDERROOM.CO en la pantalla de un computador ordenador o dispositivo bajo su control, pero no podrá hipervincular la url del web site, sin la autorización expresa del representante DEL ALMACEN.



PROPIEDAD INDUSTRIAL Todos los diseños, marcas, logotipos, nombres y cualquier otro elemento de propiedad industrial o intelectual insertados, desplegados o usados en el sitio son de propiedad exclusiva DEL ALMACEN y en algunas ocasiones son de propiedad de terceros que han dado autorización expresa al ALMACEN para su uso. Nada en RIDERROOM.CO podrá ser interpretado como concesión u otorgamiento a cualquier título de autorizaciones, licencias o cualquier otro derecho para usar o disponer de cualquier forma de la Propiedad Industrial, sin la previa autorización por escrito de DEL ALMACEN o del titular de los derechos de esta. Cualquier uso no autorizado constituirá una violación a los presentes términos y condiciones y a las normas vigentes nacionales e internacionales sobre Propiedad Industrial y dará lugar a las acciones civiles y penales correspondientes. Todos los parámetros se establecerán con base a lo establecido en las disposiciones establecidas en el CONVENIO DE PARIS PARA LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INDUSTRIAL MENCIONADAS EN ACUERDO SOBRE LOS ADPIC, aprobado en Colombia con la Ley 178 de 1994 (diciembre 28) por medio de la cual se aprueba el "Convenio de París para la Protección de la Propiedad Industrial", hecho en París el 20 de marzo de 1883, revisado en Bruselas el 14 de diciembre de 1900, en Washington el 2 de junio de 1911, en la Haya el 6 de noviembre de 1925, en Londres el 2 de junio de 1934, en Lisboa el 31 de octubre de 1958, en Estocolmo el 14 de julio de 1967 y enmendado el 2 de octubre de 1979.

### **Uso página WEB y prohibiciones**

La información publicada en nuestra página web no podrá ser objeto de comercialización, distribución, copia o modificación. No está autorizado el acceso a cuentas o información confidencial de los usuarios, así como la violación de la red y/o servidores o cualquier otro acto que atente contra la seguridad de las transacciones y de la página web. La información que el usuario registre debe ser veraz y completa; se prohíbe todo acto de suplantación de identidad y/o información incorrecta que no corresponda a la persona natural o jurídica que hace uso de la página web. En todo caso, únicamente se permitirá a personas mayores de edad, debidamente identificadas con cédula de ciudadanía o cédula de extranjería registrarse y efectuar operaciones de compra a través de esta página.

### **Disposiciones Generales**

Procuramos que tenga la mejor experiencia en el ingreso a nuestra pagina web y que esta sea segura segura ay que se proteja su información personal, en todo caso, no podemos hacernos responsables por virus, demoras en la operación o transmisión, errores tecnológicos, manipulación por terceros no autorizados, cualquier evento de invasión o manipulación tecnológica o algún otro error en el funcionamiento de la página web. En consecuencia, toda transacción está sujeta a verificación posterior por parte de nuestra empresa y confirmación por parte del usuario, y la misma se sujeta a condición resolutoria cuando se presente alguna de las situaciones antes mencionadas.

[admonriderroom@gmail.com](mailto:admonriderroom@gmail.com)



## **Exhibición y Colores**

El color de las motos que aparecen en pantalla puede estar sujeto a variaciones dependiendo de la calidad del monitor del computador, es por esto que EL ALMACEN no puede garantizar que los colores que aparezcan en tu monitor se ajusten fielmente a la realidad.

Si usted los detecta le agradecemos que los ponga nuestro conocimiento

escribiendo al e-mail: [admonriderroom@gmail.com](mailto:admonriderroom@gmail.com)

## **Disponibilidad**

El ALMACEN constantemente actualiza la información referente a los de todos los productos del sitio WEB. No obstante, EL ALMACEN está plenamente facultado para modificar o discontinuar los Productos en cualquier momento, sin que esto implique responsabilidad alguna frente a los consumidores.

Todas las compras realizadas de nuestros productos están sujetas a la validación previa del ALMACEN del inventario, datos suministrados y pago. El ALMACEN podrá cancelar las órdenes de compra en el caso de encontrarse alguna inconsistencia en el procedimiento de validación. En todo caso, EL ALMACEN notificará al consumidor vía correo electrónico y procederá con el reembolso del dinero pagado.

## **Política de Entrega**

a) La entrega de los productos se realizará dentro de los municipios y zonas dentro del territorio colombiano que de acuerdo con los criterios del transportista sean razonable y accesibles para realizar la entrega de producto, el cliente deberá manifestar la dirección y demás datos que sean necesarios para determinar la ubicación donde se realizará la entrega de nuestros productos.

b) Los tiempos de entrega de nuestros productos serán de 120 días, los cuales podrán ser prorrogables por 120 días más; en el segundo supuesto nuestro equipo se comunicará con el cliente vía correo electrónico y/o número celular suministrado por él para informarle la situación y la nueva fecha de entrega.

Parágrafo. Los tiempos de entrega se pueden ver afectados por caso fortuito, fuerza mayor, hechos del hombre o de la naturaleza, huelgas, crisis de contenedores. Etc.

parágrafo: Los tiempos de entrega también podrán variar dependiendo del producto y modelo que el cliente elija por la disponibilidad de inventario, en todo caso será confirmada por nuestros asesores para resolver la situación.

## **Cargos por envío e impuestos**



El cliente deberá asumir los costos de transporte de los productos adquiridos y el pago de los impuestos a que haya lugar en razón de su compra; en todo caso, el valor del transporte será informado al momento de generar la orden de compra, aclarando que dicho cargo puede variar conforme a la ciudad a donde deba efectuarse el despacho y será informado de manera definitiva en el correo electrónico de aceptación de la orden de compra y notificación de pago exitoso.

### **Información de los usuarios**

Para realizar pagos online será necesario el registro por parte de los usuarios en nuestra pagina web con su información personal y confidencial. Esta información que suministran nuestros clientes será de uso exclusivo de RIDER ROOM - OPPORTUNAS S.A.S y no será revelada a terceros salvo la información que requiera la pasarela de pago para procesar transacciones electrónicas de pago.

Por su seguridad les recomendamos hacer buen uso de la información financiera por lo que queda expresamente prohibido a los usuarios compartir con terceras contraseñas; pues esta información es exclusiva del usuario.

Los datos e información suministrada tendrán como finalidad validar y gestionar las órdenes de compra, comercialización de los productos de la empresa y servicio al cliente, sólo podrán ser entregados a los aliados de la empresa para proveer un mejor servicio al cliente. Dicha entrega podrá ser revocable por el usuario.

### **Presentación de oferta**

EL ALMACEN extiende la invitación a comprar los diferentes productos que se describen en este sitio web. La publicidad del bien ofertado incluirá imágenes o gráficos de este. Para efectos de que exista una oferta de compra válida por parte del cliente, se requiere el diligenciamiento, por parte de éste, de la plantilla electrónica disponible en la página, en la cual se harán constar los datos personales del cliente, la selección de los productos deseados, la forma en que procederá a su pago, los datos dependiendo de la forma de pago serán necesarios para efectuar el mismo, así como los demás que EL ALMACEN crea necesarios para que se pueda proceder a realizar una compra. Una vez se diligencia dicha forma electrónica, y la misma haya sido enviada y recibida por EL ALMACEN, la oferta del cliente será obligatoria para el cliente. EL ALMACEN procederá a verificar y determinar si acepta la misma. Ninguna oferta obliga al ALMACEN sino hasta la aceptación de esta. Toda cotización dada por EL ALMACEN será válida sólo por el término de vigencia que se liquide como valor final de la oferta de compra. Se informará los medios con los que cuenta el usuario o cliente para realizar los pagos, el precio total del producto incluyendo los impuestos, costos y gastos en que deberá incurrir el usuario para adquirirlo; gastos de envío, el tiempo de entrega del bien y cualquier otra información relevante para que el usuario o cliente pueda adoptar una decisión de compra libremente sin que se entienda que se indujo a error. Se entenderá que el usuario o cliente ha leído las condiciones generales del contrato publicado en el home page DEL ALMACEN, al ser de fácil acceso y disponible para su consulta, impresión y descarga, antes y después de realizada la transacción, así no se haya expresado la intención de contratar. Al finalizar o terminar la transacción de



comercio en línea, EL ALMACEN le proporcionara al usuario o cliente, un resumen de la venta, en donde se relacionará el bien o bienes que pretende adquirir con su descripción completa, el precio individual de cada uno de ellos, el precio total de los bienes o servicios, tiempo de entrega de los bienes y, de ser aplicable, los costos y gastos adicionales que deba pagar por envío o por cualquier otro concepto y la sumatoria total que deba cancelar. Este resumen tiene como fin de ilustrar al usuario o cliente de la operación, el reflejo de su intención de compra de los productos y la aceptación de las demás condiciones, y eventualidad de corregir y cancelar su orden o transacción. Este resumen estará disponible para su impresión y/o descarga. La aceptación de la orden o transacción por parte del cliente deberá ser expresa, inequívoca y verificable por la autoridad competente. Concluida la transacción o verificada la orden, EL ALMACEN notificará al cliente al día siguiente calendario de lo efectuado, un acuse de recibido, con información de las condiciones de entrega, precio exacto, impuestos, gastos de envío y la modalidad de cómo se realizó el pago; no se debe olvidar que la entrega de la orden se someterá a la disponibilidad del producto, la complejidad de su manufactura, disponibilidad de materias primas y tiempo de ejecución de la obra.

### **Condiciones de pago**

EL ALMACEN indicar de manera clara y publica las condiciones, formas y tiempos de pago para sus productos todo así para que los clientes puedan elegir el que mejor se ajuste. En las compras vía página EL ALMACEN tendrá habilitado una plataforma con botón de pagos donde informará los medios de pago aceptados (franquicias tarjeta) para realizar las transacciones, además luego de que el pago quede aceptado informar al cliente con resumen de su compra. Las transacciones realizadas en el sitio están sujetas a ser aprobadas por la entidad financiera que rige el producto con el cual se realiza el pago y solo hasta el momento en que el pago sea reflejado realizará la separación del producto en su inventario. Si se realizan cambios en el producto tales como cambio de color, componentes o sistemas que no estén comprendidos en la transacción electrónica el cliente debe informarlos en las sedes por vía escrita o telefónica con el fin de ejecutarlos además de consolidar el precio final del producto de acuerdo con dichos cambios. El sistema de pagos online es un servicio prestado por PSE así mismo está sujeto a sus términos y condiciones para la aprobación de la transacción. Además, esta plataforma exige un nombre de usuario y contraseña para poder realizar dichas operaciones. Los precios de los productos no tienen una vigencia estipulada ya que se pueden presentar ofertas, campañas y demás situaciones donde este varíe, en los casos donde el cliente realiza la separación o compra del producto vía online se le mantendrá el precio estipulado para ese momento. Todas las transacciones realizadas en nuestro sitio web están sujetas a validaciones propias de la página para evitar fraudes informáticos y ofrecer una mejor experiencia de seguridad al usuario. El cliente que realice transacciones en nuestra página está consciente y comprende a cabalidad los términos y condiciones y actúa bajo su propia responsabilidad, de no ser así lo ideal sería abstenerse de realizar estas operaciones.

### **Medios de Pago**



Previo a la aceptación de la orden de compra, CF MOTO verificará que se haya efectuado el pago del pedido, a través de PSE y de cualquier tarjeta de crédito emitida por entidades financieras colombianas o extranjeras que corresponda a una de estas marcas:

Visa, MasterCard, American Express, Efectivo

Pese a que esta página cuenta con conexiones seguras y confiables para la realización de transacciones electrónicas, RIDER ROOM - OPPORTUNAS S.A.S se exime de responsabilidad por cualquier daño que se pueda generar ante alguna falla en las operaciones o comunicaciones de las entidades Financieras emisoras de las tarjetas válidas para efectuar los pagos.

### **Reversión del Pago ¿Qué es la reversión del pago?**

Es la facultad consagrada en el Estatuto del Consumidor que tienen los consumidores en reversar los pagos que hubiesen realizado mediante mecanismos de comercio electrónico tales como PSE, e internet, o cualquier otro mecanismo de televenta o tienda virtual y que utilizan tarjeta de crédito, debito o cualquier otro instrumento de pago electrónico para realizar el pago.

Se podrá solicitar la reversión del pago a la entidad emisora del instrumento de pago cuando medie una justa causa establecida en la ley para este objeto. Al respecto, El Estatuto del Consumidor establece cinco hipótesis que son ahora desarrolladas en la reglamentación:

- 1) Cuando el consumidor sea objeto de fraude.
- 2) Cuando corresponda a una operación no solicitada:
- 3) Cuando el producto adquirido no sea recibido.
- 4) Cuando el producto entregado no corresponda a lo solicitado, no cumpla con las características inherentes o las atribuidas por la información que se suministre sobre él.
- 5) Cuando el producto entregado se encuentre defectuoso.

### **Término para solicitar la reversión del pago**

Para que proceda la reversión del pago, dentro los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en que el consumidor tuvo noticia de la operación fraudulenta o no solicitada o que debió haber recibido el producto o lo recibió defectuoso o sin que correspondiera a lo solicitado, el consumidor se deberá comunicar al correo electrónico [admonriderroom@gmail.com](mailto:admonriderroom@gmail.com) y presentar queja o reclamación y devolver el producto, cuando sea procedente. Además, el consumidor deberá notificar al emisor del instrumento de pago electrónico utilizado para realizar la compra de la reclamación realizada en el CF MOTOS, y en conjunto con los demás participantes del proceso de pago, procederán a reversar la transacción al comprador.



## **Procedimiento para solicitar la reversión**

La reclamación que se radique deberá contener como mínimo la siguiente información:

- 1) Nombre completo y apellidos, Cédula de ciudadanía, celular y correo de notificación
- 2) Manifestación expresada de las razones que fundamentan la solicitud.
- 3) Deberá indicar la causal que sustenta su petición (Cuando el consumidor sea objeto de fraude, Cuando corresponda a una operación no solicitada, Cuando el producto adquirido no sea recibido, Cuando el producto entregado no corresponda a lo solicitado, con cumpla con las características inherentes o las atribuidas por la información que se suministre sobre él, Cuando el producto entregado se encuentre defectuoso)
- 4) Indicar el Valor por el que solicita la reversión
- 5) Deberá indicar la identificación, tarjeta de crédito, o instrumento de pago al que fue cargada la operación.

Una vez presentada la solicitud de reversión ante el emisor del instrumento de pago electrónico utilizado, los participantes del proceso de pago dispondrán de un término de quince (15) días hábiles para hacerla efectiva.

Cabe mencionar que, contra de la solicitud de reversión del pago, EL ALMACEN podrá oponerse a la inexistencia de la operación cuando el consumidor omita informar la causal alegada o no sustente en debida forma la reversión.

## **Derecho de Retracto ¿Qué es el derecho de Retracto?**

Consiste en la facultad consagrada en el Estatuto del Consumidor, que tienen los consumidores en deshacer el negocio realizado con EL ALMACEN después de realizar una compra de bienes o servicios. No obstante, este derecho no aplica en todas las relaciones de consumo, es decir, NO aplica en todos los contratos celebrados entre los productos/proveedores y los consumidores.

Aplica en estos casos:

- 1) Ventas y bienes y prestación de servicios mediante sistemas de financiación.
- 2) Venta a distancia por internet o televisión.
- 3) Ventas que utilizan métodos no tradicionales.
- 4) Venta de tiempos compartidos o servicios turísticos.

Los clientes gozan de la posibilidad de ejercer su derecho al retractor de su compra de acuerdo con el art. 47 de la ley 1480 de 2011; es decir, pueden de manera autónoma y libre solicitar que se reverse la compra volviendo las cosas a su estado inicial; esto es, por parte de los usuarios reintegrando la mercancía adquirida en perfectas condiciones, sin haberla usado y apta para una nueva venta y por parte de RIDER ROOM efectuando la devolución de lo pagado por el producto.



Siempre que cumpla con las siguientes condiciones:

**A) Oportunidad:** Que la compra se haya hecho por venta a distancia y se haya realizado la reclamación dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la entrega del producto.

**b) Estado de la mercancía:** El usuario deberá devolver el producto a RIDER ROOM en las mismas condiciones que lo recibió, sin haber usado ni armado el artículo, en su caja o empaque original, en perfecto estado, con sus piezas completas, catálogos y manuales; apto para una nueva venta.

**c) Costos de transporte:** Deberán ser asumidos por el cliente y los demás que conlleven la devolución del bien.

**d) Productos excluidos:** El derecho de retracto no aplicará para productos sobre pedido o aquellos que fueron elaborados, fabricados, armados, cortados o preparados conforme a las especificaciones del usuario o que son claramente personalizados.

**e) RIDER ROOM** una vez recibida la solicitud de retracto dentro de los cinco (5) días, se efectuará la devolución del dinero al usuario dentro de los treinta (30) días calendario, siempre y cuando se haya recibido la mercancía en las mismas condiciones que lo recibió, sin haber usado ni armado el artículo, en su caja o empaque original, en perfecto estado, con sus piezas completas, catálogos y manuales; apto para una nueva venta.

Procedimiento para Derecho de retracto:

1) Realizar la solicitud dentro de los cinco (5) días calendario al correo electrónico [admonriderroom@gmail.com](mailto:admonriderroom@gmail.com)

2) Comunicarse con un asesor de RIDER ROOM para coordinar el envío de la mercancía el cual deberá asumir el cliente

3) RIDER ROOM verificará el estado de la mercancía, la cual deberá estar en las mismas condiciones que lo recibió, sin haber usado ni armado el artículo, en su caja o empaque original, en perfecto estado, con sus piezas completas, catálogos y manuales; apto para una nueva venta.

4) Una vez realizada la verificación de la mercancía, y si esta se encuentra en perfecto estado se aceptará la solicitud, y se enviará al cliente un correo con todas las instrucciones donde se pedirán los siguientes documentos:

- Nombre completo
- Número de Cédula de Ciudadanía.
- Certificación bancaria donde conste el número de cuenta para realizar la transferencia.

5) La devolución del dinero al consumidor se realizará en un plazo máximo de treinta (30) días calendarios contados desde el momento en que el usuario haya ejercido el derecho.



Si por alguna razón el consumidor se niega a asumir los costos de transporte y demás que conlleve la devolución del bien, se entenderá que éste no hará uso del derecho de retracto.

Las demoras que se presenten en la devolución del dinero por cuenta de las gestiones de los operadores o intermediarios financieros no serán imputables a RIDER ROOM.

### **Política de Garantía Legal**

RIDER ROOM no descarta que, pese a la reconocida calidad de nuestros productos, se presenten posibles omisiones, errores humanos o técnicos. RIDER ROOM expresa sus valores en cada contacto con sus clientes, responsabilizándose en prestar un servicio transparente, oportuno y eficiente. Nuestro objetivo es asegurarnos que reciba un producto de calidad, idóneo y seguro. Siempre y cuando se hayan cumplido con todas las recomendaciones e instrucciones de uso. La garantía legal no tendrá contraprestación adicional al precio del producto.

El vehículo del cual se predique alguna falla con respecto a su calidad, idoneidad y seguridad tendrá la reparación totalmente gratuita de los defectos del bien, así como su transporte, de ser necesario, y el suministro oportuno de los repuestos. Si el bien no admite reparación, se procederá a su reposición o a la devolución del dinero.

En caso de repetirse la falla y atendiendo a la naturaleza del bien y a las características del defecto, a elección del consumidor, se procederá a una nueva reparación, la devolución total o parcial del precio pagado o al cambio parcial o total del bien por otro de la misma especie, similares características o especificaciones técnicas, las cuales en ningún caso podrán ser inferiores a las del producto que dio lugar a la garantía.

Te recomendamos leer el manual de garantías que te entregamos con el vehículo para que estés informado sobre todos los procedimientos y recomendaciones del vehículo, además podrás realizar los seguimientos de revisiones realizadas.

### **¿De cuánto es el período de garantía?**

El período de garantía para los vehículos vendidos en Colombia por medio de su red de concesionarios RIDER ROOM es de dieciocho mil (20.000) kilómetros de recorrido y/o doce (24) meses de uso, en el caso de los vehículos de dos ruedas (motocicletas). Durante este período, cualquier parte del motor o sistema eléctrico de la motocicleta que presente problemas por defectos en su fabricación y/o ensamble, será cambiada o reparada sin ningún costo para el usuario, en cualquiera de los servicios técnicos RIDER ROOM autorizados en Colombia.

### **Recomendaciones y revisiones de garantía**

Durante el lapso anteriormente descrito, los propietarios de los vehículos RIDER ROOM tienen la obligación de cumplir con las siguientes revisiones de garantía: VEHÍCULOS DE 2



RUEDAS (MOTOCICLETAS): 1a Revisión a los 500 km o 1 mes de uso (lo que primero ocurra) 2a Revisión a los 3000 km 3a Revisión a los 6000 km 4a Revisión a los 9000 km 5a Revisión a los 12000 km 6a Revisión a los 15000 km 7a Revisión a los 18000 km\*\* \*\*

En cualquier caso, la garantía no será superior a un (1) año o dieciocho mil (18.000) kilómetros, lo que primero ocurra. \*\* \*\*En cualquier caso la garantía no será superior a seis (6) meses o 120 horas de uso, lo que primero ocurra. Nota 1: El propietario solo deberá pagar los materiales como aceites, lubricantes y otros insumos usados o sugeridos por el servicio técnico.

RIDER ROOM recomienda que algunas partes y piezas que presentan desgaste por el uso normal de su motocicleta, deban ser cambiadas por el área técnica en las distintas revisiones. La mano de obra de las primeras tres revisiones en el período de garantía será gratuita.

Nota 2: Para que las revisiones se hagan efectivas deben llevarse a cabo dentro de los rangos establecidos en este manual y efectuarse en su totalidad, como requisito necesario para que RIDER ROOM considere y atienda las solicitudes o reclamaciones por garantía. Una vez cumplidas las revisiones por garantía, RIDER ROOM recomienda llevar periódicamente la motocicleta sólo a los servicios técnicos autorizados y preguntar al asesor técnico en los puntos de servicio, las recomendaciones que se deben seguir para el buen cuidado de la moto y los cambios de repuestos siguientes de acuerdo al uso y el kilometraje.

Para máxima confiabilidad, mantenga su moto al cuidado de los puntos de servicio técnico autorizados, para hacer el seguimiento sistematizado del funcionamiento de la misma.

**No habrá lugar a la garantía cuando:**

A) Si su vehículo ha sido operado con un propósito distinto para el que fue fabricada (sobrepasar la carga máxima, la capacidad de pasajeros, la velocidad de motor, entre otros). Esto incluye el utilizar el vehículo por fuera de sus especificaciones y/o el alterar o modificar cualquier funcionamiento al vehículo, transformando sus sistemas originales de fábrica. Al encontrar daños o componentes del vehículo, partes o piezas, causados por instalaciones o alteraciones en sus mecanismos, partes, accesorios originales, sistema eléctrico u otros.

B) Si su vehículo ha sido reparado o intervenido fuera de los puntos de servicio técnicos autorizados RIDER ROOM.

C) Si su vehículo ha sido utilizado para competencias deportivas, en alquiler o como vehículo de prueba o enseñanza.

D) Si la lectura del cuenta kilómetros ha sido alterada, no siendo posible determinar en seguida el kilometraje del vehículo.



E) Si el vehículo ha sido sumergido en el agua o en superficies pantanosas que alcancen a hacer contacto con el motor o el sistema eléctrico.

F) Si no se siguen las exigencias de uso y/o despegue del motor. (ver • Mala utilización del embrague (Favor referirse al manual de propietarios sobre indicaciones de uso del sistema de embrague).

G) Si la avería es el resultado de maniobras incorrectas o imprudentes efectuadas por el propietario, conductor y/o terceros, así como accidentes causados por el propietario, conductor y/o terceros, o fuerza mayor o caso fortuito.

H) Si se genera algún daño causado por el combustible o la lubricación inadecuados.

I) Si se genera algún daño a causa de incendio, choque, cualquier otro agente externo o catástrofe natural.

J) Si se genera algún daño por robo.

K) Si el vehículo fuere recuperado de pérdida total.

L) Si de acuerdo con el rango del kilometraje, el conductor no ha cumplido con todas las revisiones técnicas obligatorias, especificadas en este manual.

M) Si son daños debidos al paso del tiempo y a condiciones ambientales críticas o por exposición a agentes externos perjudiciales (deterioro natural de partes pintadas o cromadas, corrosión, entre otros). Daños ocasionados por agentes externos como productos químicos, sal, oxidación, decoloración o deterioro natural.

N) Presencia de irregularidades menores que no afectan la calidad, el rendimiento o el funcionamiento del vehículo o sus componentes (por ej. ligeros ruidos o vibraciones) o que se manifiesten solamente bajo ciertas condiciones de uso anormal. Las partes o piezas que sufren un desgaste normal y/o agotan su vida útil por el uso, están excluidas de la garantía de fábrica, entre los cuales incluyen pero no se limitan a piezas tales como filtros, bandas o pastillas de freno, discos o cable de embrague, cable de acelerador, neumáticos, llantas, bujías, correas, bombillos, componentes eléctricos, amortiguadores y tubo de escape en caso de desgaste; bujes de suspensión trasera y cunas de dirección, tren de arrastre, reposapiés y otras piezas de caucho; partes cromadas, plásticos, acrílicos y cristales en caso de fisuras, roturas, rayones, hendiduras o manchas por acción de factores externos o un manejo inadecuado. Además, fluidos como aceites, grasas, electrolito de la batería, refrigerante de radiador, líquidos de freno y embrague, líquido de transmisión aceite de suspensión, entre otros.

No obstante, lo anterior, la batería cuenta con garantía de seis (6) meses contados a partir de la fecha de compra de su vehículo, siempre y cuando esta no haya sido sometida a operar accesorios eléctricos no suministrados originalmente. La responsabilidad de RIDER ROOM se circunscribe a lo indicado en este Manual de Garantía y Mantenimiento y no se hará responsable por daños o incidentes a personas o propietarios.

NOTAS: Todo reclamo de garantía solamente se aceptará imperativamente durante la vigencia de la misma. La garantía está ligada a su periodo de vigencia y no finaliza con la



eventual transferencia de propiedad del vehículo siempre y cuando la transferencia se realice dentro de los límites de tiempo establecidos en las condiciones de garantía "Periodo de garantía". Esta garantía ampara solamente al vehículo de base. Toda carrocería y/o equipamiento elaborado por terceros, con el acuerdo técnico de CFMoto, será garantizado por nosotros y el respectivo fabricante de la carrocería y/o equipamiento según lo establecido en el artículo 10 de la ley 1480 de 2011.

## **PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR LA GARANTÍA**

Una vez se compruebe la vigencia de la garantía del producto solicitado, RIDER ROOM reemplazará la parte de su vehículo gratuitamente, Seguir estos pasos:

1. Solicitar atención en un punto de servicio técnico autorizado, también se puede comunicar a nuestros canales de comunicación para validar centros de servicio técnico autorizado.
2. El cliente deberá informar sobre las circunstancias de la falla y poner a disposición de éste el vehículo para la revisión y reparación correspondiente.
3. La atención está sujeta a que se hayan realizado las revisiones técnicas correspondientes a los kilometrajes establecidos en este Manual y haber usado solo partes y piezas originales en los mantenimientos previos.
4. El centro de servicio técnico autorizado, luego de revisar la deficiencia aducida por el cliente, enviará una solicitud de garantía a RIDER ROOM donde se tomará la decisión de conceder o negar la misma de acuerdo al resultado que arroje el estudio técnico de cada caso.
5. En caso de negarse la garantía se emitirá una respuesta motivada al consumidor con las razones por las cuales no procede la garantía.
6. Si es aprobada, RIDER ROOM enviará los repuestos según su disponibilidad o autorizará el procedimiento de reparación correspondiente a su centro de servicio técnico autorizado. Cuando el Centro de servicio técnico autorizado reciba los repuestos o la autorización de procedimiento que implique mano de obra, procederá a realizar los cambios de estas piezas o la reparación adecuada. De cualquier manera, la respuesta a esta reclamación de garantía no podrá exceder de treinta (30) días contados a partir de la fecha del reporte realizado por el cliente al Centro de servicio técnico autorizado RIDER ROOM, quien deberá notificar de la solicitud a RIDER ROOM, máximo dentro de los tres (3) días siguientes al requerimiento realizado por el cliente.
7. Cuando el vehículo se encuentre listo, el centro de servicio técnico autorizado se comunicará con el cliente para realizar la entrega. Se emitirá un documento con la descripción de la reparación efectuada, las piezas reemplazadas o reparadas, la fecha en el que el consumidor hizo la entrega del producto y la fecha de devolución del producto. El cliente deberá verificar que la falla haya sido corregida para confirmar su recibo a satisfacción.

**Canales de atención disponibles para solicitudes y reclamaciones.**



Nuestros clientes gozarán de todos los derechos que le reconoce la legislación colombiana sobre Protección al Consumidor y Protección de Datos personales, por tal razón, podrá radicar sus peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQR) a través de las diferentes herramientas y mecanismos de comunicación establecidos por la página. RIDER ROOM pone a disposición de los consumidores para radicar reclamos por garantía los siguientes canales:

A) A través de la página web <https://riderroom.co/>

B) Llamando a la Línea de Atención +57 324 300 8165 al Cliente de lunes a viernes, de 08:00 am a 5:00 pm.

C) Enviando un mensaje al correo electrónico [admonriderroom@gmail.com](mailto:admonriderroom@gmail.com), el mensaje debe contener como mínimo estos elementos para la identificación del caso y brindar una respuesta más eficaz.

- Nombre completo y apellidos
- Número de cédula
- Tipo de vehículo
- Teléfono celular
- Teléfono fijo
- Dirección física
- Correo electrónico para notificación.
- Motivo de la solicitud.