

ZENVAN

/ POWER UP
NEVER BACKDOWN

MANUAL GARANTÍA

TREX/APEX SERIE CAMION



MANUAL DE
GARANTÍA



CALIDAD Y
CONFIABILIDAD



FÁCIL
MANTENIMIENTO



SOPORTE
INTEGRAL

ZENVAN MACHINERY CO., LTD

ZENVAN(HAINAN) MACHINERY CO., LTD

www.zenvangroup.com

70107001



ZENVAN MOTORS

POLÍTICA GLOBAL DE GARANTÍA

POLÍTICA DE GARANTÍA PARA CLIENTES DE VOLQUETES Y CAMIONES PESADOS

24 MESES · KILOMETRAJE ILIMITADO

Tren motriz: 36 meses · Kilometraje ilimitado

Garantía real · Responsabilidad clara · Sin utilizar cláusulas complejas para eludir responsabilidades

Información del documento

Nombre del documento	Política Global de Garantía para Clientes de ZENVAN MOTORS	Número de documento	ZV-WAR-TRUCK-001
Productos aplicables	Volquetes / camiones tractores / camiones pesados / vehículos especiales	Versión	Versión 1.0
Mercados aplicables	Global	Fecha de entrada en vigor	2026.09.01
Garantía estándar del vehículo	24 meses / kilometraje ilimitado	Tren motriz	36 meses / kilometraje ilimitado
Principio fundamental	La responsabilidad se determina según la causa real de la falla	Idioma	Español
Estado del documento	Publicado	Aprobado por	Rudolph

Nota: Este documento constituye la política de garantía para clientes. Las reclamaciones internas contra proveedores/OEM, el presupuesto de garantía, las facultades de aprobación, las tarifas de mano de obra y los procedimientos de evaluación técnica de ZENVAN deberán establecerse por separado y no deberán trasladarse directamente al cliente.

ÍNDICE

Información del documento	1
1. Compromiso de garantía de ZENVAN	3
2. Estándares principales de garantía	3
3. Garantía del vehículo completo	3
4. Garantía del tren motriz	4
5. Motor y garantía OEM	4
6. Chasis, subchasis y caja de volteo (cuando corresponda)	4
7. Sistema hidráulico de elevación (cuando corresponda)	4
8. Sistemas de chasis y del vehículo	5
8.1 Principios de garantía de los sistemas eléctricos, electrónicos y de control	5
8.2 Diagnóstico técnico de fallas eléctricas y electrónicas	5
9. Sistema de postratamiento de emisiones (cuando corresponda)	6
10. Neumáticos y batería	6
11. Piezas de desgaste normal	6
12. Principio de garantía para sellos, mangueras, conexiones y componentes similares	6
14. Modificaciones, superestructuras y accesorios	7
15. Requisitos de mantenimiento	7
15.1 Mantenimiento inicial obligatorio	7
15.2 Mantenimiento periódico	7
16. Exclusiones de la garantía	8
16.1 Principio de causalidad	8
16.2 Exclusiones y principios de tratamiento de los sistemas eléctricos y electrónicos	8
17. Fecha de inicio de la garantía	9
18. Procedimiento de reclamación de garantía	9
19. Reparación en garantía, mano de obra y asistencia	10
20. Garantía después de una reparación	10
21. Alcance de la responsabilidad de garantía y pérdidas indirectas	10
22. Rechazo de garantía y revisión técnica	10
23. Problemas de calidad en serie y tratamiento especial	11
24. Transferencia de la garantía	11
25. Legislación local y derechos del consumidor	11
26. Filosofía de garantía de ZENVAN	11
27. Matriz de responsabilidad de garantía de ZENVAN	12

1. Compromiso de garantía de ZENVAN

ZENVAN considera la garantía como un compromiso real con la calidad del producto, y no simplemente como una herramienta de promoción comercial. Para los problemas de calidad de materiales, fabricación, montaje o diseño que se produzcan bajo un uso normal, mantenimiento adecuado y condiciones razonables de operación, ZENVAN asumirá las responsabilidades correspondientes conforme a esta política.

Si una falla corresponde a un problema de calidad del producto, el hecho de que un proveedor o fabricante por contrato no reembolse a ZENVAN la totalidad de los costos no elimina automáticamente la responsabilidad de ZENVAN frente al cliente final. Las reclamaciones dentro de la cadena de suministro son asuntos internos de gestión empresarial de ZENVAN y no deben convertirse en una razón para trasladar el riesgo de la cadena de suministro al cliente.

2. Estándares principales de garantía

Categoría de garantía	Plazo estándar	Límite de kilometraje	Responsable
Calidad de fabricación del vehículo	24 meses	Ilimitado	ZENVAN
Tren motriz	36 meses	Ilimitado	ZENVAN
Chasis / subchasis / caja de volteo	24 meses	Ilimitado	ZENVAN
Sistema hidráulico de elevación	24 meses	Ilimitado	ZENVAN
Sistemas de chasis y del vehículo	24 meses	Ilimitado	ZENVAN
Sistema de postratamiento de emisiones	24 meses	Ilimitado	ZENVAN / reclamación interna al OEM
Batería	Mínimo 12 meses	Ilimitado	ZENVAN / OEM
Neumáticos	Según política OEM	Según política OEM	Fabricante de neumáticos
Piezas de desgaste normal	El desgaste normal no está cubierto	—	—
Piezas de desgaste con falla prematura anormal	Según la causa real de la falla	Ilimitado	ZENVAN

Los plazos anteriores se calculan a partir de la fecha de inicio de la garantía. Salvo que se acuerde expresamente lo contrario, la garantía estándar de ZENVAN para clientes no establece un límite de kilometraje convencional. Si una pieza OEM especial o una aplicación especial cuenta con una garantía escrita más favorable, se aplicará el plazo más largo o la condición más favorable.

3. Garantía del vehículo completo

Garantía estándar del vehículo: 24 meses, kilometraje ilimitado.

La garantía del vehículo cubre las fallas de los sistemas y componentes instalados de fábrica cuando sean causadas por defectos de materiales, fabricación, montaje o diseño, incluyendo, entre otros: motor y sistemas relacionados, transmisión y sistema de transmisión, ejes, dirección, frenos, suspensión, chasis, cabina, carrocería, sistema hidráulico, sistemas eléctricos y electrónicos, refrigeración, admisión, combustible, postratamiento de emisiones, aire acondicionado, instrumentos, sistemas de control y accesorios instalados de fábrica.

“Kilometraje ilimitado” no significa garantía incondicional. El vehículo debe utilizarse conforme a su finalidad de diseño y parámetros nominales, y debe recibir el mantenimiento normal exigido por ZENVAN.

4. Garantía del tren motriz

Garantía estándar del tren motriz: 36 meses, kilometraje ilimitado.

El tren motriz incluye: motor, transmisión, árbol de transmisión y principales componentes de transmisión, ejes motrices, reductor principal, diferencial y caja de transferencia cuando esté equipada.

El responsable de la garantía frente al cliente para el tren motriz es ZENVAN. Las garantías de los proveedores OEM del motor, transmisión, ejes y otros conjuntos son mecanismos internos de apoyo y recuperación de costos de ZENVAN; no se debe exigir al cliente que gestione las responsabilidades entre proveedores.

Si el OEM proporciona efectivamente un plazo o cobertura de garantía superior a esta política, ZENVAN podrá otorgar al cliente el beneficio más favorable aplicable.

5. Motor y garantía OEM

El motor forma parte del tren motriz y, por lo tanto, frente al cliente está cubierto por la garantía de 36 meses de ZENVAN. Al mismo tiempo, ZENVAN gestionará internamente la garantía conforme a la política OEM aplicable al modelo específico de motor, CPL, fabricante, planta de producción y mercado de venta.

Cuando se utilicen motores Cummins / Xi'an Cummins, ZENVAN deberá registrar internamente la garantía OEM correspondiente, el modelo del motor, CPL, reglas relacionadas con el ESN y las regiones aplicables. La política OEM podrá utilizarse como base para las reclamaciones internas de ZENVAN, pero no deberá sustituir directamente el compromiso escrito de ZENVAN frente al cliente sin confirmación previa.

Cuando exista incertidumbre sobre el alcance de la garantía OEM de un determinado modelo de motor, ZENVAN deberá obtener una confirmación escrita antes de la entrega del vehículo, en lugar de interpretar el alcance de la garantía después de que ocurra una falla.

6. Chasis, subchasis y caja de volteo (cuando corresponda)

Garantía estándar: 24 meses, kilometraje ilimitado.

Cubre el chasis, subchasis, caja de volteo, soportes de elevación y demás elementos estructurales instalados de fábrica cuando presenten grietas, roturas, deformaciones o fallas estructurales anormales causadas por defectos de materiales, fabricación, soldadura o montaje.

Los daños causados por sobrecarga, operación prolongada por encima del peso bruto nominal, carga severamente descentrada, vuelco, colisión, impactos externos, soldadura/corte/perforación no autorizados o modificaciones incompatibles con el uso previsto no están cubiertos.

7. Sistema hidráulico de elevación (cuando corresponda)

Garantía estándar: 24 meses, kilometraje ilimitado.

Incluye bomba hidráulica, cilindro hidráulico, válvula multivía/válvula de elevación, depósito hidráulico, tuberías hidráulicas, mangueras, conexiones y sistema de control instalado de fábrica.

Las mangueras, conexiones, sellos y otros componentes no quedan automáticamente excluidos por pertenecer a una determinada categoría de piezas. La cobertura se determinará según la causa real de la falla. Si el análisis confirma un problema de materiales, fabricación, prensado, montaje o diseño, se aplicará la garantía.

Los daños causados por impactos externos, desgaste anormal, contaminación del aceite hidráulico, reparaciones incorrectas, tendido incorrecto de tuberías, sobrecarga u operación incorrecta no están cubiertos.

8. Sistemas de chasis y del vehículo

Garantía estándar: 24 meses, kilometraje ilimitado.

Incluye dirección, frenos, suspensión, circuitos neumáticos, refrigeración, combustible, admisión, arranque y carga, cableado eléctrico, ECU, sensores, instrumentos, módulos de control, aire acondicionado y demás sistemas originales del vehículo.

Para sistemas o piezas suministrados por OEM, ZENVAN es responsable de la coordinación de la garantía frente al cliente. La distribución interna de responsabilidades entre proveedores no deberá constituir un obstáculo para la reclamación del cliente.

8.1 Principios de garantía de los sistemas eléctricos, electrónicos y de control

Los sistemas eléctricos, electrónicos y de control están cubiertos por la garantía estándar del vehículo de ZENVAN: 24 meses, kilometraje ilimitado.

Este alcance incluye el cableado original del vehículo, conectores, relés, cajas de fusibles, interruptores, instrumentos, sensores, unidades de control electrónico (ECU), módulos de control, circuitos de arranque y carga y demás componentes eléctricos y electrónicos instalados de fábrica.

Las fallas de estos componentes se evaluarán considerando los síntomas reales, los resultados del diagnóstico técnico y la causa de la falla. Las fallas causadas por defectos de materiales, fabricación, montaje, prensado o conexión de cableado y conectores, o por problemas de diseño, están cubiertas.

Ningún componente podrá quedar automáticamente excluido de la garantía de 24 meses del vehículo únicamente por pertenecer a la categoría de componente electrónico, sensor o controlador.

8.2 Diagnóstico técnico de fallas eléctricas y electrónicas

Para las fallas de los sistemas eléctricos, electrónicos y de control, ZENVAN podrá determinar la causa mediante lectura de códigos de falla, inspección de circuitos, registro de datos, pruebas de componentes y, cuando sea necesario, análisis de fallas.

Si el diagnóstico confirma que la falla corresponde a un problema de materiales, fabricación, montaje, conexión, prensado o calidad del producto en el cableado, conectores, sensores, controladores u otros componentes originales, ZENVAN asumirá la responsabilidad de garantía conforme a esta política.

No se deberá determinar directamente que un componente está averiado únicamente por el nombre del componente indicado por un código de falla, por su categoría de pieza o por el hecho de ser un componente electrónico, sensor o controlador. Tampoco se deberá rechazar una reclamación sin realizar un diagnóstico razonable.

Cuando existan modificaciones no originales, equipos externos u otros factores ajenos al producto, la responsabilidad de garantía se determinará conforme al principio de causalidad establecido en la sección 16.1. Solo cuando pueda demostrarse razonablemente que dicho factor causó o contribuyó directamente a la falla podrá excluirse de la garantía la falla correspondiente y los daños derivados de ella.

9. Sistema de postratamiento de emisiones (cuando corresponda)

Garantía estándar del sistema de postratamiento de emisiones instalado de fábrica: 24 meses, kilometraje ilimitado.

Incluye, cuando corresponda, DOC, DPF, SCR, sistema de suministro de DEF/AdBlue, sensores de NOx, sensores de temperatura, sensores de presión diferencial, módulos de control del postratamiento y demás componentes originales relacionados.

Las fallas causadas por el uso de DEF/AdBlue que no cumpla los requisitos, contaminación, eliminación o desactivación ilegal del sistema de emisiones o modificaciones de software no autorizadas no están cubiertas.

10. Neumáticos y batería

Neumáticos: se aplicará la garantía OEM del fabricante de neumáticos. ZENVAN o el distribuidor autorizado ayudará al cliente, dentro de límites razonables, a presentar la reclamación. El desgaste normal, pinchazos, riesgos de la vía, sobrecarga, presión incorrecta e impactos externos no constituyen defectos de fabricación.

Batería: ZENVAN proporciona una garantía mínima de 12 meses; si el OEM proporciona una garantía válida más larga, se aplicará el plazo superior. Las fallas causadas por almacenamiento prolongado, carga incorrecta, descarga anormal, equipos eléctricos adicionales no autorizados o envejecimiento normal no están cubiertas.

11. Piezas de desgaste normal

El desgaste normal no constituye un defecto de fabricación y, por lo tanto, no está cubierto por la garantía estándar.

Los elementos típicos incluyen pastillas/zapatillas de freno, disco o material de fricción del embrague, escobillas limpiaparabrisas, filtros, aceite lubricante, refrigerante, líquido de frenos, grasa, DEF/AdBlue, bombillas, correas y otros consumibles normales de mantenimiento.

Sin embargo, que una pieza sea normalmente considerada una pieza de desgaste no significa que quede excluida en cualquier circunstancia. Si una pieza de desgaste presenta una falla claramente anormal o prematura y el análisis técnico confirma que fue causada por materiales, fabricación, montaje o calidad del producto, podrá quedar cubierta por la garantía.

12. Principio de garantía para sellos, mangueras, conexiones y componentes similares

ZENVAN no adopta el principio de establecer garantías cortas de 4, 6 o 9 meses simplemente según el nombre o la categoría de una pieza.

Los retenes, juntas tóricas, sellos hidráulicos, mangueras, conexiones, sensores, válvulas y componentes similares se registrarán, en principio, por la garantía del sistema al que pertenecen. Las fallas se evaluarán según la causa real de la falla y la relación causal.

Por ejemplo, si un vehículo nuevo presenta una fuga anormal en un periodo corto bajo condiciones normales de uso y el análisis técnico confirma un defecto de material, montaje o fabricación del sello, se aplicará la garantía correspondiente del sistema.

13. Piezas no originales y piezas del mercado de posventa

El uso de piezas que no sean de la marca ZENVAN no provoca automáticamente la pérdida de toda la garantía del vehículo.

Si puede demostrarse que una pieza no original causó o contribuyó directamente a la falla objeto de la reclamación, la falla relacionada con dicha pieza y los daños derivados de ella podrán quedar excluidos de la garantía.

Los demás sistemas del vehículo que no tengan relación causal con dicha pieza seguirán disfrutando de la garantía normal, siempre que se cumplan las condiciones de esta política.

14. Modificaciones, superestructuras y accesorios

Las modificaciones del vehículo, las superestructuras y los accesorios adicionales deberán cumplir las leyes y reglamentos locales y los requisitos técnicos de ZENVAN.

Las modificaciones no autorizadas solo afectarán la garantía cuando pueda demostrarse que causaron o contribuyeron a la falla correspondiente. Una modificación que no tenga relación con la falla no podrá utilizarse para cancelar automáticamente toda la garantía del vehículo.

15. Requisitos de mantenimiento

El cliente deberá mantener el vehículo conforme al Manual del Usuario de ZENVAN, al programa de mantenimiento del vehículo y a los requisitos técnicos de los OEM del tren motriz, utilizando combustible, lubricantes, refrigerante, DEF/AdBlue y demás fluidos de trabajo que cumplan los requisitos técnicos de los motores, transmisiones, ejes motrices y otros conjuntos correspondientes.

Los intervalos de mantenimiento deberán seguir la configuración real del vehículo y la tabla de intervalos de mantenimiento recomendados proporcionada por ZENVAN.

15.1 Mantenimiento inicial obligatorio

Todos los vehículos aplicables deberán completar el mantenimiento inicial obligatorio. Una vez alcanzados 3.000 km, el mantenimiento inicial deberá realizarse antes de superar 4.000 km; alternativamente, deberá realizarse dentro de los 3 meses siguientes a la primera entrega del vehículo al cliente, aplicándose la condición que ocurra primero. El mantenimiento deberá realizarse en un Centro de Servicio Autorizado ZENVAN.

El mantenimiento inicial obligatorio deberá realizarse conforme a los trabajos establecidos por ZENVAN, incluyendo, entre otros, la inspección del motor, transmisión, ejes motrices, dirección, frenos, suspensión, sistema hidráulico y demás conjuntos correspondientes, así como la inspección o sustitución de los lubricantes, fluidos de trabajo y filtros según corresponda.

El mantenimiento inicial obligatorio debe realizarse. Si no se realiza, se retrasa significativamente o se utilizan combustibles, lubricantes o fluidos de trabajo de especificaciones incorrectas, y el diagnóstico técnico confirma que dicha omisión, retraso o uso incorrecto causó o contribuyó directamente a la falla correspondiente, dicha falla y los daños derivados de ella no estarán cubiertos por la garantía.

La falta de realización del mantenimiento inicial no deberá provocar automáticamente la pérdida de la garantía de otros sistemas del vehículo que no tengan relación causal directa con dicho mantenimiento.

Si el motor, la transmisión, el eje motriz u otro conjunto OEM instalado en el vehículo tiene un requisito especial de mantenimiento inicial expresamente definido y confirmado por ZENVAN, deberá cumplirse el documento técnico correspondiente y la instrucción escrita de ZENVAN.

15.2 Mantenimiento periódico

Después de completar el mantenimiento inicial obligatorio, el vehículo deberá recibir mantenimiento periódico conforme a la Tabla de Intervalos de Mantenimiento de ZENVAN y a los requisitos técnicos de los conjuntos correspondientes.

El mantenimiento periódico deberá realizarse según el kilometraje, el tiempo de operación o las horas de funcionamiento del motor establecidas, aplicándose la condición correspondiente que ocurra primero. Los intervalos específicos de cada modelo y de cada tren motriz se determinarán según los documentos de mantenimiento entregados con el vehículo y su configuración real.

El mantenimiento periódico deberá utilizar combustibles, lubricantes, refrigerante, DEF/AdBlue y demás fluidos de trabajo que cumplan los requisitos técnicos de los motores, transmisiones, ejes motrices y demás conjuntos, así como filtros y materiales de mantenimiento que cumplan las especificaciones técnicas.

El cliente deberá conservar razonablemente los registros de mantenimiento para poder confirmar, en caso de una reclamación de garantía, que el vehículo ha sido mantenido conforme a los requisitos.

16. Exclusiones de la garantía

Las siguientes situaciones, en principio, no están cubiertas por la garantía estándar de ZENVAN:

- Sobrecarga, exceso del peso bruto nominal o superación de los parámetros de trabajo de diseño del vehículo.
- Daños causados por accidentes, colisiones, vuelcos, incendios, inundaciones, impactos externos u otras causas no relacionadas con la calidad del producto.
- Uso indebido evidente, abuso, operación incorrecta o utilización del vehículo para fines para los que no fue diseñado.
- Uso de combustible, lubricante, refrigerante, DEF/AdBlue u otros fluidos de trabajo que no cumplan las especificaciones requeridas o estén contaminados.
- Soldadura estructural, corte, perforación o modificaciones importantes no autorizadas cuando dichas acciones causen o contribuyan a la falla correspondiente.
- Modificaciones de software no autorizadas, modificaciones de estrategias de control o desactivación del sistema de emisiones.
- Fallas causadas o agravadas por la falta del mantenimiento necesario.
- Continuar operando el vehículo después de conocer una falla grave o una alerta de seguridad y causar daños adicionales como consecuencia de ello.
- Desgaste normal, envejecimiento normal y consumo normal.

16.1 Principio de causalidad

Para los vehículos que presenten modificaciones, equipos externos, condiciones de operación anormales u otros factores ajenos al producto original, ZENVAN no cancelará automáticamente la garantía completa del vehículo.

Solo cuando ZENVAN o una entidad técnica autorizada pueda demostrar mediante un diagnóstico y análisis técnico razonable que dicho factor causó o contribuyó directamente a la falla objeto de la reclamación, la falla relacionada causalmente con dicho factor y los daños derivados de ella podrán quedar excluidos de la garantía.

Los demás sistemas y componentes del vehículo que no tengan relación causal con dicho factor continuarán disfrutando de los derechos de garantía establecidos en esta política.

La mera existencia de una modificación no original, un equipo adicional u otro factor ajeno al producto no podrá utilizarse para cancelar automáticamente la garantía completa del vehículo o de sistemas no relacionados.

16.2 Exclusiones y principios de tratamiento de los sistemas eléctricos y electrónicos

En los sistemas eléctricos, electrónicos y de control, las fallas o daños causados por razones ajenas a la calidad del producto no están cubiertos, incluyendo, entre otros:

- Voltaje externo anormal.
- Inversión de polaridad de la batería.

- Arranque auxiliar incorrecto o procedimiento de puesta en marcha no conforme.
- Instalación de equipos eléctricos, electrónicos o accesorios no originales.
- Modificación no autorizada del cableado o conexión incorrecta.
- Trabajos de soldadura no realizados conforme a las instrucciones del fabricante.
- Descargas eléctricas atmosféricas.
- Entrada severa de agua.
- Incendio.
- Daños en cables, arneses o componentes electrónicos causados por roedores u otros animales.
- Otros daños que puedan demostrarse claramente como consecuencia de factores externos y no de un defecto de calidad del producto.

Para las fallas de los sistemas eléctricos, electrónicos y de control, ZENVAN realizará una evaluación integral basada en los síntomas reales, códigos de falla, inspección de circuitos, registros de datos, pruebas de componentes y, cuando sea necesario, análisis de fallas.

Si el diagnóstico confirma que la falla corresponde a un problema de materiales, fabricación, montaje, conexión, prensado o calidad del producto en el cableado, conectores, sensores, controladores u otros componentes originales, ZENVAN asumirá la responsabilidad de garantía conforme a esta política.

No se podrá determinar directamente que un componente está averiado ni excluirlo de la garantía únicamente por el nombre del componente indicado por un código de falla, por su categoría de pieza o por atributos como "componente electrónico", "sensor" o "controlador". Tampoco se podrá rechazar directamente una reclamación sin un diagnóstico razonable.

Cuando existan modificaciones no originales, equipos externos u otros factores ajenos al producto en un sistema eléctrico o electrónico, se aplicará el principio de causalidad de la sección 16.1. Solo cuando pueda demostrarse razonablemente que dicho factor causó o contribuyó directamente a la falla podrá excluirse de la garantía la falla correspondiente y los daños derivados de ella.

17. Fecha de inicio de la garantía

La garantía estándar se calculará, en principio, desde la primera entrega del vehículo al usuario final o desde su primera puesta en servicio, según corresponda. La fecha concreta se determinará conforme a la legislación aplicable del mercado de venta, al contrato de venta y a las reglas de registro de garantía de ZENVAN.

El sistema de registro de garantía del vehículo deberá registrar el VIN, modelo, motor, fecha de entrega, fecha de inicio de garantía y kilometraje al momento de la entrega. El kilometraje se utilizará para diagnóstico posventa y registro operativo del vehículo, pero no constituirá una condición de pérdida de la garantía estándar de ZENVAN.

18. Procedimiento de reclamación de garantía

Cuando el cliente detecte una falla que pueda estar cubierta por la garantía, deberá ponerse en contacto con un distribuidor o centro de servicio autorizado ZENVAN dentro de un plazo razonable.

El cliente deberá proporcionar el VIN, kilometraje del vehículo, descripción de la falla y, cuando sea necesario, fotografías, videos, códigos de falla e información de mantenimiento y reparación.

El centro de servicio autorizado realizará un diagnóstico razonable y, cuando sea necesario, podrá solicitar la conservación de la pieza averiada para su análisis técnico.

No se deberán desmontar ni desechar grandes conjuntos sin autorización previa, salvo cuando sea necesario adoptar medidas razonables para evitar un accidente de seguridad o daños adicionales en una situación de emergencia.

ZENVAN deberá comunicar al cliente el resultado del tratamiento. Si la reclamación de garantía es rechazada, deberá indicar las principales razones técnicas y la base de la política aplicable.

19. Reparación en garantía, mano de obra y asistencia

Para las reparaciones de garantía aprobadas, ZENVAN o el centro de servicio autorizado proporcionará una solución adecuada de reparación o sustitución.

Los costos razonables de mano de obra directamente relacionados con una falla de garantía aprobada serán asumidos conforme a los estándares internos de autorización de ZENVAN.

Cuando una falla grave cubierta por la garantía deje al vehículo fuera de servicio, ZENVAN podrá, de acuerdo con la política posventa local, asumir o ayudar a coordinar servicios razonables de remolque, asistencia en carretera y soporte técnico necesario.

Las reclamaciones internas de ZENVAN contra fabricantes por contrato y proveedores OEM no afectarán los derechos de garantía ya reconocidos al cliente.

20. Garantía después de una reparación

Las piezas reparadas o sustituidas continuarán, en principio, cubiertas por el período restante de la garantía original. Una reparación no reinicia automáticamente un nuevo período completo de garantía para todo el vehículo.

21. Alcance de la responsabilidad de garantía y pérdidas indirectas

La responsabilidad de garantía de ZENVAN se limita al diagnóstico, reparación, corrección o sustitución de los componentes defectuosos correspondientes a una falla cubierta por esta política, así como a los costos razonables que esta política establezca expresamente que deben ser asumidos por ZENVAN.

Salvo que la legislación aplicable establezca lo contrario de forma obligatoria, ZENVAN no asumirá, como parte de la garantía, pérdidas económicas indirectas, incidentales o consecuenciales derivadas de una falla del vehículo, inmovilización del vehículo o reparación en garantía, incluyendo, entre otras, pérdidas por paralización de operaciones, costos por inactividad laboral, retrasos de proyectos, pérdida de ingresos, pérdida de beneficios, alquiler de vehículos o equipos de sustitución, pérdidas de mercancías o proyectos, penalizaciones contractuales y otras pérdidas comerciales.

Esta sección no limita la obligación de ZENVAN de reparar o sustituir una falla de garantía real ni de asumir los costos razonables de reparación, mano de obra o asistencia expresamente previstos por esta política.

Si la legislación aplicable establece disposiciones obligatorias sobre derechos del consumidor, responsabilidad por productos o indemnización de daños, se aplicará la legislación local correspondiente.

22. Rechazo de garantía y revisión técnica

El rechazo de una reclamación de garantía deberá basarse en fundamentos técnicos razonables y no deberá depender únicamente del nombre de una pieza, del lugar donde se realizó la reparación o de si un proveedor interno acepta o no asumir los costos.

El cliente tendrá derecho a solicitar una revisión técnica a través del distribuidor autorizado o del responsable regional de posventa de ZENVAN.

Para fallas graves o de carácter potencialmente masivo, ZENVAN deberá priorizar el análisis de fallas y determinar si existe un problema de diseño, fabricación, materiales, montaje o calidad de proveedor.

23. Problemas de calidad en serie y tratamiento especial

Si el mismo modelo, componente o lote de vehículos presenta fallas claramente concentradas, repetitivas o prematuras, ZENVAN deberá considerarlo un posible problema de calidad en serie y no deberá limitarse a rechazar las reclamaciones de cada vehículo de forma individual.

Cuando se confirme un problema de calidad en serie, ZENVAN podrá iniciar boletines técnicos, campañas de llamada a revisión, mantenimiento preventivo, sustitución en serie u otras medidas de apoyo al cliente.

El hecho de que el proveedor o fabricante por contrato asuma finalmente o no los costos no deberá constituir el único criterio para que ZENVAN determine su responsabilidad de garantía frente al cliente final.

24. Transferencia de la garantía

Cuando la legislación local lo permita, si el vehículo se vende a un nuevo propietario durante el período original de garantía, los derechos de garantía restantes podrán transferirse junto con el vehículo.

La transferencia del vehículo no reinicia el período de garantía ni prolonga automáticamente su duración original.

25. Legislación local y derechos del consumidor

Esta política representa el estándar global de garantía comercial que ZENVAN pretende establecer.

Si la legislación obligatoria del país donde se vende el vehículo establece derechos o recursos del consumidor que no pueden excluirse o limitarse, prevalecerán dichas disposiciones legales obligatorias.

Esta política no pretende limitar los derechos irrenunciables del consumidor, las garantías legales o la responsabilidad por productos establecidos por la legislación local.

26. Filosofía de garantía de ZENVAN

ZENVAN no considera como único objetivo de marketing ofrecer el período de garantía más largo. Nuestro estándar de marca es una responsabilidad de garantía real, clara y ejecutable.

No queremos que un cliente, después de que ocurra una falla, tenga que adivinar si una determinada pieza está cubierta durante 4, 6, 9 o 12 meses. Lo primero que el cliente debe saber es si el vehículo todavía se encuentra dentro del período de garantía comprometido por ZENVAN y si la falla corresponde a una responsabilidad por calidad del producto.

El principio básico de ZENVAN es: cuando un problema de calidad del producto ocurre bajo uso normal, mantenimiento adecuado y condiciones razonables de operación, ZENVAN se hará responsable de resolverlo.

Si un vehículo ZENVAN no alcanza, bajo condiciones normales de uso y mantenimiento, el nivel de confiabilidad comprometido por esta política, ZENVAN deberá revisar primero su propia calidad de producto en lugar de trasladar una responsabilidad razonable al cliente mediante cláusulas complejas de exclusión.

27. Matriz de responsabilidad de garantía de ZENVAN

Sistema / componente	Plazo de garantía	Kilometraje	Responsable frente al cliente	Observaciones
Calidad de fabricación del vehículo	24 meses	Ilimitado	ZENVAN	Defectos de materiales/fabricación/montaje/diseño
Motor	36 meses	Ilimitado	ZENVAN	OEM como base para reclamación interna
Transmisión	36 meses	Ilimitado	ZENVAN	OEM como base para reclamación interna
Árbol de transmisión y principales componentes	36 meses	Ilimitado	ZENVAN	Condiciones normales de diseño
Eje motriz / reductor principal / diferencial	36 meses	Ilimitado	ZENVAN	OEM como base para reclamación interna
Chasis / subchasis	24 meses	Ilimitado	ZENVAN	Problemas de calidad estructural
Caja de volteo / superestructura original (cuando corresponda)	24 meses	Ilimitado	ZENVAN	Problemas de calidad estructural
Sistema hidráulico de elevación (cuando corresponda)	24 meses	Ilimitado	ZENVAN	Bomba/válvula/cilindro/tubería/manguera/conexión
Sistema de dirección	24 meses	Ilimitado	ZENVAN	
Sistema de frenos	24 meses	Ilimitado	ZENVAN	No incluye desgaste normal del material de fricción
Sistema de suspensión	24 meses	Ilimitado	ZENVAN	
Sistema neumático	24 meses	Ilimitado	ZENVAN	
Sistema eléctrico / electrónico	24 meses	Ilimitado	ZENVAN	Cableado/sensores/ECU, etc.
Sistema de aire acondicionado	24 meses	Ilimitado	ZENVAN	
Sistemas de refrigeración / combustible / admisión	24 meses	Ilimitado	ZENVAN	
Sistema de postratamiento de emisiones	24 meses	Ilimitado	ZENVAN	DOC/DPF/SCR/DEF, etc.
Accesorios originales	24 meses	Ilimitado	ZENVAN	
Batería	Mínimo 12 meses	Ilimitado	ZENVAN / OEM	Se aplica un plazo mayor si el OEM lo ofrece
Neumáticos	OEM	OEM	Fabricante de neumáticos	ZENVAN ayuda con la reclamación
Piezas de desgaste normal	No cubiertas por desgaste normal	—	—	
Falla prematura anormal de piezas de desgaste	Según la causa	Ilimitado	ZENVAN	

ZENVAN MOTORS

Garantía real · Responsabilidad clara · Largo plazo

No prometemos un número atractivo;
prometemos asumir la responsabilidad por los verdaderos problemas de calidad del
producto.

24 MESES · KILOMETRAJE ILIMITADO
TREN MOTRIZ · 36 MESES · KILOMETRAJE ILIMITADO