

Términos y Condiciones de garantía para vehículos usados de Autohero

Estimado comprador,

Enhorabuena por la compra de tu nuevo coche. Además del contrato de compraventa, recibirás nuestra garantía para vehículos usados. El contenido de la garantía se establece en el paquete de garantía elegido y en los Términos y Condiciones que se describen a continuación.

Parte A: ¿Qué reglas generales se aplican, qué beneficios cubrirá la Garantía y quién tendrá derecho a la Garantía?

A-1 Reglas Generales

(1) El vendedor y garante Autohero Plus Spain S.L, con domicilio en Calle Rosario Pino 14-16, Planta 1ª, 28020 Madrid, España. (en adelante: **"Autohero"** o **"Garante"**) le otorgará como comprador y beneficiario de la garantía (en adelante: **"Beneficiario de la garantía"**) para el vehículo usado adquirido a Autohero (en adelante: **"Vehículo"**) una garantía de vehículo usado (en adelante: **"Garantía"**).

(2) Esta oferta no está dirigida a empresarios que sean (i) concesionarios de vehículos comerciales y/o (ii) conductores frecuentes por motivos profesionales.

(a) un empresario en los términos del art. 4 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios es toda persona física o jurídica, ya sea privada o pública, que actúe directamente o a través de otra persona en su nombre o siguiendo sus instrucciones, con un propósito relacionado con su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión.

(b) Los concesionarios de vehículos comerciales son entidades legales o personas físicas que, en el ámbito de su actividad económica, comercian con vehículos nuevos y/o usados con la intención de obtener un beneficio y con cierto grado de permanencia y regularidad, es decir, en particular, los compran y venden.

(c) Los conductores profesionales (frecuentes) son personas físicas que utilizan regularmente vehículos de motor en el marco de su actividad profesional o por cuenta propia para realizar desplazamientos relacionados con el trabajo o servicios de transporte. El uso del vehículo debe constituir una parte sustancial de su actividad.

(3) Las presentes condiciones de garantía, en su versión vigente, se pueden consultar, guardar e imprimir en la página web www.autohero.com. Una garantía con Autohero se celebra exclusivamente sobre la base de estas condiciones de garantía, independientemente de cualquier otro término y condición del titular de la garantía.

El titular de la garantía reconoce la validez legal de estas condiciones de garantía.

(4) Las declaraciones de voluntad y notificaciones –incluidas las notificaciones de daños– deben dirigirse siempre directamente a Autohero.

(5) Además de la garantía, el titular de la garantía tiene derecho a las garantías legales derivadas del contrato de compraventa en caso de defectos, cuyo ejercicio es gratuito.

Estos derechos no se ven limitados por la garantía.

A-2 ¿Qué tipos de garantía están disponibles?

El beneficiario de la garantía podrá elegir entre la Garantía Básica gratuita de 12 meses y –si está prevista para el coche– la Garantía Premium de 12, 24 o 36 meses, por la que se cobra. Según la disponibilidad, también puede ser posible una mejora y/o una ampliación/extensión de una Garantía Premium. No hay derecho a la concesión, ampliación o mejora de una garantía que no aparezca en el respectivo proceso de selección online.

A-3 ¿Qué vehículos quedarán cubiertos por la Garantía?

(1) A menos que se indique lo contrario en estos Términos y Condiciones de la Garantía, esta se aplicará exclusivamente a las piezas enumeradas en la el listado A-4.3 de vehículo usados, clasificados como "turismos", que estén registrados como tal en España en el momento de su adquisición y entrega al al Beneficiario de la garantía y en conexión con la misma.

(2) Las piezas de

(a) todos los vehículos usados que hayan sido reacondicionados, modificados, ajustados fuera de fábrica o mejorados en su rendimiento, así como todos los vehículos usados cuyo diseño original haya sido alterado o a los que se les hayan instalado piezas o accesorios de terceros no autorizados por el fabricante; así como

(b) piezas que no provengan de vehículos usados con el rendimiento optimizado en fábrica, de los vehículos de obra, de servicio de mensajería, de autoescuelas y los vehículos utilizados para el transporte comercial de pasajeros o de alquiler,

no estarán cubiertas por la Garantía.

(3) La Garantía no es transferible y solo se aplicará en la relación entre el Garante y Autohero. En consecuencia, la Garantía no se aplicará a terceros a los que el vehículo haya sido vendido o transferido de cualquier otra forma por el Beneficiario de la garantía dentro del periodo de garantía.

A-4 ¿Cuándo comenzará y finalizará la Garantía? ¿Qué partes del vehículo estarán cubiertas por la Garantía?

A-4.1 Duración de la Garantía, mejora y ampliación

(1) Si el Beneficiario de la garantía ha elegido la Garantía Básica gratuita, los derechos cubiertos por la Garantía pueden ejercitarse dentro de un período de 12 meses a contar desde la entrega del vehículo.

(2) Si el Beneficiario de la Garantía ha elegido la Garantía Premium, los derechos cubiertos por la Garantía pueden ejercitarse dentro de los siguientes periodos de tiempo, en función del paquete de garantía acordado:

- a. 12 meses;
- b. 24 meses;
- c. 36 meses

(3) El término de duración de la garantía comenzará desde la entrega del Vehículo al Beneficiario de la Garantía, y como muy pronto desde la fecha acordada con el Beneficiario de la Garantía.

(4) Si está disponible para el vehículo, el Beneficiario de la garantía puede, dentro de los 14 días siguientes a la entrega del vehículo, realizar una mejora upgrade a una Garantía Premium de mayor duración.

(5) Si la duración de la Garantía Premium aún no ha vencido, el Beneficiario de la garantía puede ampliar/extender la Garantía Premium con coste, siempre que esto esté disponible para el vehículo correspondiente. En este caso, la ampliación/extensión constituye un nuevo contrato de garantía, y la duración de la Garantía Premium ampliada/extendida comienza el día siguiente al vencimiento de la Garantía Premium original.

(6) Si la garantía del fabricante aún no ha expirado, debe utilizarse siempre en primer lugar. El inicio del período de la garantía de Autohero para vehículos usados se rige por lo dispuesto en el párrafo 3 anterior, o por el párrafo 5 si corresponde, incluso si en ese momento la garantía del fabricante sigue vigente.

A-4.2 Reclamación de Garantía

(1) Sólo las piezas del vehículo numeradas individualmente en el apartado A-4.3 están cubiertas por la garantía. La reclamación de garantía podrá ejercitarse si una de las piezas cubiertas pierde su funcionalidad de manera directa, es decir, no como resultado de la influencia de piezas no cubiertas por la garantía (según el apartado A-6.), ni sea atribuible al desgaste normal, siempre dentro del período de garantía acordado (ver apartado A-4.1) y el kilometraje máximo acordado (ver apartado A-4.4) (en adelante, "**Daño**").

(2) En términos generales, la Garantía solo se aplicará si el daño y la reclamación de la garantía se produce en España. Si el vehículo estuviera ubicado temporalmente fuera de España, por ejemplo, por un período de tiempo que no sea superior a seis semanas consecutivas, la Garantía se aplicará durante este período siempre y cuando el vehículo se encuentre dentro de las fronteras geográficas de Europa. Si se produce una reclamación de garantía fuera de España, dentro de las fronteras geográficas de Europa, excediéndose el período de seis semanas mencionado anteriormente, no será aplicable la Garantía.

(3) Un requisito previo para la validez de la Garantía es la realización de todos los trabajos de mantenimiento, inspección y revisión de acuerdo con las especificaciones del fabricante en un taller especializado en automoción desde el inicio del periodo de garantía. Estos trabajos de mantenimiento, inspección y revisión no están cubiertos por la garantía.

A-4.3 Cobertura de garantías

(1) La Garantía Básica gratuita incluirá de forma concluyente y exclusiva los siguientes componentes:

Motor

- Correa/cadena de distribución (solo en caso de rotura)
- Rodillos
- Balancines
- Pistón
- Bulón de pistón
- Anillos de pistón
- Cigüeñal
- Cojinetes de cigüeñal
- Guías de válvula
- Bomba de aceite
- Árbol de levas
- Tapa de balancines
- Taqué hidráulico
- Biela
- Válvulas de admisión y escape
- Cojinete de biela
- Guía de válvula
- Camisa de cilindro
- Enfriador de aceite
- Carcasa del filtro de aceite
- Tensores y patines de la distribución
- Resorte de válvula
- Culata
- Compresor
- Intercooler

Caja de Cambios manual y automática

- Convertidor de par
- Sincronizador
- Eje intermedio
- Piñón de marcha
- Carcasa de caja de cambios
- Eje principal
- Engranajes planetarios
- Cadena/correa de transmisión
- Eje auxiliar
- Grupo diferencial
- Eje primario
- Eje secundario

- Turbocompresor
- Taqué
- Guía de la cadena de distribución
- Tensor de cadena de distribución

(2) La Garantía Premium cubrirá de forma concluyente y exclusiva, (a excepción de lo dispuesto en el apartado 3 para vehículos Híbridos Eléctricos o en el apartado 4 para Vehículos Eléctricos), los siguientes componentes:

Motor

- Correa de distribución
- Poleas
- Balancines
- Pistón
- Pasador de pistón
- Anillos de pistón
- Cigüeñal
- Cojinetes de cigüeñal
- Guías de válvula
- Bomba de aceite
- Árbol de levas
- Tapa de balancines
- Taqué hidráulico
- Biela
- Válvulas de admisión y escape
- Cojinete de biela
- Guía de válvula
- Camisa de cilindro
- Enfriador de aceite
- Carcasa de filtro de aceite
- Tensiones y patines de distribución

Caja de cambios

- Convertidor de par
- Sincronizador
- Eje intermedio
- Piñón de marcha
- Carcasa de caja de cambios
- Eje principal
- Engranajes planetarios
- Cadena/correa de transmisión
- Eje auxiliar
- Caja de engranajes planetarios
- Eje primario
- Eje secundario

Transmisión

- Sensores de velocidad
- Acumulador
- Unidad hidráulica
- Bomba de embrague
- Válvula de mando de la caja de cambios automática
- Carcasa de filtro de aceite

- Resorte de válvula
- Culata
- Rodillos y tensores
- Compresor
- Intercooler
- Turbocompresor
- Taqué
- Guía de la cadena de distribución
- Tensor de la cadena de distribución

Frenos

- Sensor de velocidad
- Unidad hidráulica (ABS/circuito hidráulico)
- Centralita del ABS
- Regulador de fuerza de frenado
- Regulador de presión de freno
- Servofreno
- Interruptor de luz de freno
- Pinza de freno
- Bomba de freno
- Depresor del freno

Sistema eléctrico

- Motor de arranque
- Alternador
- Polea del alternador
- Regulador del alternador
- Unidad de control de transmisión
- Claxon

- Sensores de aceleración lateral
- Sensores de presión de freno
- Volante bimasa

Dirección

- Dirección mecánica, eléctrica e hidráulica con todas las partes internas
- Bomba servofreno eléctrica
- Bomba servofreno hidráulica

Sistema de escape

- Válvula de EGR
- Sonda lambda

Sistema de Seguridad

- Pretensor del cinturón de seguridad
- Airbag

Sistema de combustible

- Bomba de inyección
- Bomba de combustible
- Unidad de control del motor

Electrónica de confort

- Mecanismo del elevavinas
- Motor elevavinas
- Interruptor de elevavinas

- Sensor de nivel de combustible
- Motor limpiaparabrisas delantero y trasero
- Distribuidor
- Bobinas de ignición
- Calefacción de luneta trasera
- Interruptor para techo corredizo eléctrico
- Techo corredizo eléctrico
- Cerradura de las puertas (cierre centralizado, pero no los tiradores)
- Cerradura del portón trasero

Aire acondicionado

- Ventilador de la calefacción
- Compresor de aire acondicionado
- Condensador
- Ventilador
- Unidad de control para calefacción y aire acondicionado
- Evaporador

Sistema de refrigeración

- Enfriador EGR
- Sensor de nivel
- Enfriador de aceite de cambio automático
- Embrague de ventilador viscoso
- Enfriador de aceite
- Sensor de temperatura de refrigerante
- Electroventilador
- Ventilador viscoso
- Termostato
- Junta de culata

(3) Si el vehículo objeto de la Garantía es un vehículo híbrido eléctrico, los siguientes componentes están cubiertos de forma exclusiva y concluyente por la Garantía Premium, además de los componentes mencionados en el Párrafo 2:

- Motores eléctricos para vehículos híbridos
- Generadores de la transmisión híbrida
- Unidad de control del sistema híbrido
- Unidad de control de la batería híbrida
- Convertidor de voltaje
- Convertidor de alto voltaje
- Convertidor a 12 V

- Inversor para el sistema híbrido
- Unidad de control del motor eléctrico de propulsión
- Toma de carga del vehículo
- Bomba de agua eléctrica del sistema híbrido
- Enfriador para la batería híbrida
- Ventilador para la batería híbrida
- Engranajes para la propulsión híbrida
- Compresor de aire acondicionado eléctrico
- Amplificador de potencia de frenado eléctrico
- Cable de alta tensión / Cable de carga de alta tensión

(4) Si el vehículo es un vehículo eléctrico de batería (según § 2 N° 2 EmoG), se incluyen de forma exclusiva y definitiva, además de los componentes mencionados en el apartado 2, los siguientes componentes:

- Motores eléctricos para la propulsión
- Fuente de calefacción eléctrica para la calefacción de los pasajeros
- Amplificador de potencia de frenado eléctrico
- Compresor de aire acondicionado eléctrico
- Ventilador de refrigeración de la batería de accionamiento
- Toma de carga del vehículo
- Unidad de control del motor eléctrico de propulsión
- Unidad de control de la batería de accionamiento
- Inversor del sistema de a bordo
- Convertidor de tensión para el sistema de a bordo
- Cableado de alta tensión

(5) A modo de aclaración: Las piezas de desgaste y las partes de la carrocería no están cubiertas por la garantía.

A-4.4 Kilometraje máximo

(1) La respectiva Garantía sólo tendrá aplicación hasta un kilometraje máximo recorrido por el vehículo desde la entrega, que depende de la duración total de la Garantía Premium

elegida o —en caso de una ampliación/extensión conforme al apartado A-4.1, párrafo 5— de la duración total acumulada (sumada) de la Garantía Premium.

(2) Los kilometrajes máximos son los siguientes:

- a) con la Garantía Básica (de 12 meses) de hasta 10.000 km,
- b) con la Garantía Premium de 12 meses de hasta 20.000 km,
- c) con la Garantía Premium de 24 meses de hasta 40.000 km y,
- d) con la Garantía Premium de 36 meses de hasta 60.000 km.

(3) En caso de ampliación/extensión de la Garantía Premium conforme al apartado A-4.1, párrafo 5, se aplicará como kilometraje máximo el previsto para la duración total de la garantía resultante tras sumar los periodos de garantía.

(4) Los vehículos vendidos con un kilometraje total superior a 180.000 km quedan excluidos de la garantía.

A-5 ¿Qué beneficios se proporcionarán bajo la Garantía y hasta qué importe?

A-5.1 Beneficios de la garantía

(1) En el caso de que se efectuara una reclamación de garantía en el sentido de lo dispuesto en la estipulación A-4.2, el Beneficiario de la garantía podrá solicitar a Autohero que la pieza afectada y no funcional -que esté cubierta por la Garantía- sea reparada de acuerdo con estas Condiciones de Garantía en un taller cualificado designado por Autohero. El Beneficiario de la garantía y Autohero también podrán acordar que, excepcionalmente, la reparación se lleve a cabo en otro taller autorizado, en cuyo caso Autohero tendrá derecho a realizar instrucciones al taller designado (véase también A-9.1.2). En este último supuesto, si bien el Beneficiario de la garantía tendrá derecho a realizar esa proposición, Autohero no está obligado a aceptarla.

(2) El coste real de la mano de obra y de los materiales técnicamente necesarios, de acuerdo con la estimación de costes que debe presentar previamente el Beneficiario de la garantía, para la reparación de la parte no funcional afectada - y cubierta por la Garantía - (en adelante: **"Costes de reparación"**) serán abonados por Autohero. La asunción de los Costes de reparación por reclamo de garantía por parte de Autohero se limitará a los importes máximos enumerados en el listado A-5.2. Cualquier coste de reparación que exceda a los importes máximos estipulados será asumido por el Beneficiario de la Garantía y se desglosará en una factura separada emitida al Beneficiario de la Garantía.

Autohero, como responsable de la reparación, puede optar en determinados casos por reemplazar las posibles piezas averiadas haciendo uso de piezas de segunda mano o ecológicas. Autohero solo seleccionará piezas ecológicas con un estado óptimo para su uso y perfectamente funcionales y útiles.

Aviso: durante todo el período de vigencia de la garantía, los costes de reparación solo se cubrirán hasta el importe del valor diario del vehículo determinado de acuerdo con el listado A-5.2 en el momento del último reclamo de garantía. Esto significa que bajo esta Garantía, incluso si hay varias reclamaciones de garantía, los Costes de Reparación se asumirán hasta un importe máximo del valor diario del vehículo en el momento del último reclamo de garantía.

(3) La asunción de los Costes de Reparación de las piezas descritas en el listado A-4.3 en caso de que se produzca una reclamación en garantía será siempre con base neta. No se reembolsarán los suministros de funcionamiento ni los materiales auxiliares, como aceites, filtros de aceite y anticongelantes.

(4) Los costes de cualquier vehículo de alquiler y/o la compensación por la pérdida de uso no están cubiertos por Autohero en el marco de esta garantía.

A-5.2 Importe máximo de asunción de los Costes de Reparación por reclamación de garantía

(1) La asunción de los Costes de Reparación por la reclamación de garantía se limitará al valor diario del coche respectivo en el momento en que ocurra el daño.

(2) Para la determinación del valor diario del vehículo, se tomarán en consideración las tablas de modelos y precios medios de los vehículos publicadas por el Ministerio de Hacienda en el Boletín Oficial del Estado a través de la Orden Ministerial vigente en el momento del siniestro o de la aparición del daño, para el tipo de vehículo correspondiente sin equipamiento especial (sin tener en cuenta el daño incurrido) que por tanto siempre deberá ser tomado como base.

En consecuencia, el equipamiento especial del vehículo normalmente no afectará el valor diario en el sentido de estos Términos y Condiciones. Si no se puede determinar el valor medio del vehículo a través de las tablas publicadas en el BOE, se tomará como base el precio de mercado en circunstancias normales de mercado en la fecha del daño para el tipo de vehículo en cuestión sin ningún equipo adicional (valor común).

A-6 ¿Por qué daños quedarán excluidos los beneficios de la garantía?

La cobertura del Coste de Reparación por los daños cubiertos por esta Garantía no incluirá aquellos Daños incluidos en el listado (A-4.2) que:

- a) hayan sido causados por un accidente (un evento que actúa directa y repentinamente sobre el vehículo usado desde el exterior con fuerza mecánica);
- b) hayan sido causados por los efectos directos de tormentas, desprendimientos de rocas, granizo, rayos, terremotos, inundaciones, incendios o explosiones;
- c) hayan sido causados por actos bélicos de cualquier tipo, guerra civil, disturbios civiles, huelga, cierre patronal, incautación u otra interferencia o energía nuclear;
- d) hayan sido causadas por mordeduras de animales, entrada de agua o heladas;
- e) eran conocidos por el Beneficiario de la Garantía en el momento de la entrada en vigor de la Garantía teniendo en consideración los datos del acta de entrega, o los datos del contrato de compra en el momento de la venta del coche, o que, por otras circunstancias, permanecieron ocultos como resultado de negligencia grave;
- f) hayan sido causados por un uso inadecuado del vehículo (por ejemplo, excediendo las cargas permitidas por el eje y el remolque) o por ignorar las instrucciones de funcionamiento (por ejemplo, acelerar demasiado el motor, cambiar de marcha);
- g) hayan sido causados por el uso del vehículo en eventos de conducción y similares en los que el objetivo es alcanzar una velocidad máxima; (esto se refiere tanto a las carreras legales como a las ilegales (de carretera) o a eventos similares (de competición) en los que el coche está sometido a un esfuerzo considerablemente mayor que el habitual); lo mismo se aplica a los daños asociados a los mencionados eventos de conducción y prácticas de conducción.
- h) estén causados directa y/o indirectamente por el uso de lubricantes y combustibles inadecuados,
- i) hayan sido causados por la conducción en carreteras no asfaltadas y no públicas (por ejemplo, conducción fuera de la carretera, uso "todoterreno"), independientemente de si estaba permitido por la legislación de tráfico;
- j) hayan sido causados por un uso comercial del vehículo, siendo dicho uso comercial la función predominante del mismo (por ejemplo, uso del vehículo para autoescuelas, servicios de conducción, transporte comercial de pasajeros, alquileres de corta duración, servicios militares, servicios públicos, pruebas de conducción, conducción todoterreno, vehículo de seguridad, transporte de mercancías, servicios de reparto, servicios de emergencia, servicios de remolque...).

A-7 ¿Podrá transferirse la reclamación bajo esta Garantía?

La reclamación de los beneficios de la garantía no se puede ceder ni transferir sin el consentimiento previo de Autohero, que deberá realizarse por escrito (por ejemplo, por correo electrónico, fax o carta).

A-8 ¿Cómo serán las relaciones con terceros obligados?

- (1) En la medida en que un tercero, ya sea el fabricante, proveedor, vendedor (por ejemplo, por errores de producción, fabricación, construcción y organización, garantía de repuestos, etc.) sea el responsable de la reparación y/o compensación por un Daño (A-4.2) que surja de un contrato, incluyendo por tanto una orden de reparación (se incluyen también errores de reparación en el caso de reparaciones preliminares) o de otro contrato de mantenimiento, garantía y / o seguro, estos beneficios se reclamarán de forma previa. Bajo estos Términos y Condiciones, Autohero sólo hará pagos subsidiarios (subordinados). Si además existieran reclamaciones por beneficios o daños frente a terceros con respecto a un mismo Daño, no se asumirán Costes de Reparación que excedan el daño total.
- (2) En caso de que Autohero preste servicios bajo estas condiciones de garantía, el titular de la garantía deberá, si es necesario, cooperar plenamente con Autohero y apoyarlo en la reivindicación y/o ejecución de cualquier reclamación contra dichos terceros. Esto incluye, en particular, la cesión de las reclamaciones propias contra dichos terceros a favor de Autohero, así como la pronta entrega de la información y los documentos de soporte que le fueran solicitados a tal fin.

A-9 ¿Cuáles serán las obligaciones del Beneficiario de la Garantía en el caso de que se produzca una reclamación de garantía?

A-9.1 Obligaciones de notificación, cooperación y mitigación de daños

En el caso de que se produjera un Daño, el Beneficiario de la Garantía estará sujeto a las siguientes obligaciones:

A-9.1.1 Deber de notificación

El Beneficiario de la garantía deberá notificar a Autohero de la existencia de cualquier daño por vía escrita (por ejemplo, por correo electrónico, fax o carta) en el plazo de una semana desde que tenga o debiera haber tenido conocimiento de la existencia inicial del daño. El Garante deberá informar sin demora a Autohero en términos concretos y -si es posible- indicando un número de expediente, si la policía, la fiscalía o cualquier otra autoridad ha abierto una investigación en relación con el siniestro. Esto también se aplica si el Beneficiario de la garantía ya hubiera dado aviso previo de la ocurrencia del siniestro a Autohero.

A-9.1.2 Deber de cooperación

(1) Antes de la puesta en marcha y de la realización de los trabajos de reparación, el Beneficiario de la garantía deberá presentar un presupuesto a Autohero para su aprobación. Hasta que la reparación no haya sido aprobada por Autohero, el Beneficiario de la garantía no podrá realizar ni encargar a un tercero hacer ningún cambio en las piezas cubiertas por la garantía.

(2) En principio, la reparación se llevará a cabo en un taller designado por Autohero (véase también A-5.1. párrafo 1 frase 1). En el caso de que de forma excepcional la reparación no se lleve a cabo en un taller designado por Autohero, porque el Beneficiario de la Garantía y Autohero hubieran acordado, de conformidad con lo dispuesto en el apartado A-5.1. Párrafo 2, que la reparación se lleve a cabo en otro taller cualificado de vehículos, el Beneficiario de la garantía podrá exigir que la reparación se lleve a cabo en otro taller. En el caso de que la reparación se lleve a cabo en otro taller principal, Autohero tendrá derecho a dar instrucciones al Garante sobre el otro taller cualificado en el que se llevará a cabo la reparación. En el caso de que se diera este último supuesto, el Beneficiario de la garantía sólo tiene derecho a hacer una sugerencia, sin que Autohero esté obligado a seguir dicha sugerencia.

El beneficiario de la garantía tiene la obligación de acudir en las fechas indicadas por el equipo de postventa a las citas con los talleres asociados, a fin de evitar el agravamiento de la posible incidencia detectada. En caso de que existiera una causa de fuerza mayor que le impidiera acudir a la cita en el día y hora indicados por el taller, deberá justificarlo debidamente.

(3) A solicitud de Autohero, el Beneficiario de la Garantía estará obligado a (i) enviar las piezas desmontadas defectuosas para su inspección y (ii) conservarlas hasta que se aclare definitivamente la reclamación. Si es necesario, Autohero se pondrá en contacto con el Beneficiario de la Garantía y le informará por escrito sobre qué partes deberán enviarse y conservarse. Autohero deberá correr con los gastos de embalaje y envío de las piezas si la garantía cubre los daños.

(4) A solicitud de Autohero, el Beneficiario de la garantía deberá permitir una inspección in situ del vehículo usado o una prueba de conducción con el vehículo usado antes de que se realice la orden de reparación por parte del beneficiario de la garantía.

Si es necesario, Autohero organizará una cita con el beneficiario de la garantía para realizar la inspección o prueba de conducción. Autohero se reserva el derecho de reclamar cualquier coste incurrido en relación con la inspección si posteriormente se demuestra que no existe ninguna avería o defecto cubierto por la garantía según estos términos y condiciones.

(5) El Beneficiario de la Garantía deberá hacer todo lo necesario para acreditar la pertinencia de la reclamación de garantía y el alcance de los beneficios incluidos bajo la Garantía. El Beneficiario de la Garantía debe, en particular:

a) a solicitud de Autohero, corroborar, demostrar y probar que los trabajos de mantenimiento, inspección y cuidado prescritos o recomendados por el fabricante (incluida la inspección del sistema de aire acondicionado, así como los cambios de agua, anticongelante y aceite) se han llevado a cabo en el vehículo en un taller especializado en automoción reconocido por el fabricante o por Autohero de acuerdo con las instrucciones del fabricante;

b) informar a Autohero, como mínimo por escrito (por ejemplo, correo electrónico, fax o carta) si el odómetro ha sido manipulado o afectado de cualquier manera, si él o ella tiene conocimiento de un defecto en el odómetro y / o si el odómetro ha sido reemplazado. En caso afirmativo, Autohero debe ser informado del kilometraje respectivo en el que ocurrió la interferencia, defecto o reemplazo;

c) confirmar por escrito, a petición de Autohero, que los daños anteriores y las piezas del vehículo que se afirma necesitan reparación siempre han sido reparadas profesionalmente en un taller cualificado reconocido por el fabricante o por Autohero;

d) confirmar por escrito, a petición de Autohero, que solo se han utilizado fluidos y lubricantes de funcionamiento adecuados para el vehículo; y

e) confirmar por escrito, a petición de Autohero, si el vehículo está afectado por Campañas de Recuperación destinadas al mantenimiento de la seguridad o al cumplimiento normativo del mismo por parte del fabricante.

A-9.1.3 Deber de mitigar los daños

En el caso de que se produjera un daño, el Beneficiario de la Garantía deberá hacer todo lo posible para prevenir y reducir el Daño. En este contexto, el Beneficiario de la Garantía deberá seguir las instrucciones, en la medida en que sea razonable para él o ella, y obtener instrucciones de Autohero - si es necesario también verbalmente o por teléfono - si las circunstancias lo permiten.

A-9.2 Consecuencias legales del incumplimiento del deber de información, cooperación o mitigación de daños

Si, en el contexto de una reclamación, el Beneficiario de la Garantía, de forma intencional o por negligencia grave viola una de las obligaciones descritas en los apartados A-9.1.1 a

9.1.3, la reclamación de garantía caducará. Sin embargo, Autohero seguirá estando obligado a indemnizar en la medida en que el Beneficiario de la Garantía demuestre que el incumplimiento de una de las obligaciones descritas en los apartados A-9.1.1 a 9.1.3 no fue la causa del reclamo de garantía ni de la determinación o alcance de la obligación de Autohero de indemnizar. Esto no se aplicará si una de las obligaciones descritas en los apartados A-9.1.1 a 9.1.3 ha sido infringida de forma intencionada o maliciosa.

A-10 ¿Cuándo se abonarán las prestaciones cubiertas por la garantía?

Las prestaciones de la garantía deberán abonarse en un plazo de dos semanas a partir de la recepción de la factura de reparación por parte de Autohero, en la medida en que ya se hayan realizado los peritajes necesarios para establecer la reclamación y el alcance de las prestaciones de la garantía; en caso contrario, se abonarán una vez se hayan finalizado los los peritajes.

A-11 ¿Hasta qué límite se reembolsan los gastos de peritación de los daños?

(1) Los gastos periciales para la valoración de los daños, es decir, los costes en los que haya incurrido el Beneficiario de la Garantía con el objeto de investigar y concretar el Daño a compensar, sólo se reembolsarán si Autohero ha solicitado previamente al Beneficiario de la Garantía para tomar tales medidas, y en todo caso si fuera una reclamación de garantía cubierta por estos Términos y condiciones de garantía. Esto se aplica, en particular, a los costes derivados del supuesto en el que primero se tuviera que determinar si un componente o pieza cubierto por la respectiva garantía está dañado.

(2) La reclamación de la Garantía para el reembolso de los costes de investigación de daños vencerá dentro de las dos semanas posteriores a la recepción de la factura por estos costes por parte de Autohero.

A-12 ¿Cuándo podrá quedar liberado de responsabilidad Autohero?

A-12.1 Causa intencional o negligencia grave de la causación del daño

(1) Si el Beneficiario de la Garantía causara intencionalmente el Daño, Autohero no estará obligado a pagar por la reparación del mismo bajo las condiciones de la Garantía.

(2) Si el Beneficiario de la Garantía causara el Daño por negligencia grave, Autohero tendrá derecho a reducir los beneficios de la garantía en proporción a la gravedad de la negligencia del Beneficiario de la Garantía.

A-12.2 Engaño intencional

Autohero también estará exento de la cobertura del daño si el Beneficiario de la Garantía engañó o intentó engañar de manera fraudulenta sobre hechos que fueran importantes para la aceptación de la reclamación de garantía o sobre hecho relativos al importe de los beneficios cubiertos por la garantía.

A-13 Relación de la garantía con los derechos legales de garantía

(1) Los derechos de garantía legales en caso de defectos derivados del contrato de compra no están limitados por la garantía. El beneficiario de la garantía tiene estos derechos además de los (posibles) derechos de la garantía, independientemente de si se trata de una garantía Premium o Básica. El uso de los derechos de garantía legales es gratuito.

(2) De acuerdo con los derechos de garantía legales, el vendedor debe proporcionar un artículo libre de defectos en el momento de su entrega, en el caso de los consumidores, se presume que existía un defecto material en el momento de la entrega del mismo si dicho defecto se pone de manifiesto dentro del período especificado en el art. 121 del RD Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, (actualmente: doce meses) desde la entrega del vehículo.

Parte B - ¿Qué otras regulaciones deberán tenerse en consideración?

B-1 Desistimiento

(1) Podrá desistirse de la Garantía dentro del plazo legal de desistimiento de 14 días naturales si el comprador es un Consumidor, el contrato se ha celebrado exclusivamente mediante comunicación a distancia y el objeto del contrato es un servicio de pago. Por lo tanto, no habrá derecho de desistimiento con la Garantía básica, ya que es gratuita.

(2) Se entiende por Consumidor a aquella persona física que realiza una transacción legal con fines que no pueden atribuirse predominantemente ni a su actividad comercial ni a su actividad profesional independiente.

(3) El plazo para ejercer el derecho de desistimiento comenzará el día en el que el vendedor entregue el vehículo al comprador o al transportista designado por el comprador. En caso de mejora de la Garantía, el plazo para ejercer el derecho de desistimiento comenzará el día en el que el vendedor confirme la contratación. En caso de una ampliación/extensión de una Garantía Premium, el plazo para ejercer el derecho de desistimiento comenzará el día siguiente al vencimiento de la Garantía Premium original.

(4) Para ejercer el derecho de desistimiento de la Garantía, el Cliente deberá informar a Autohero dentro del plazo legal de desistimiento de 14 días naturales de su decisión de desistir de la misma, o bien de desistir de la compra de su vehículo. Para cumplir con el plazo de desistimiento, será suficiente con que el Cliente envíe por correo electrónico a clientes@autohero.com el documento de desistimiento que se le entrega al realizar la compra del vehículo, antes de la expiración del plazo de desistimiento.

(5) Autohero recomienda que el Cliente utilice la dirección de correo electrónico clientes@autohero.com para ejercer el derecho de desistimiento. De lo contrario, el Cliente también puede enviar el documento de desistimiento a la dirección postal Calle Rosario Pino 14-16, Planta 1ª, 28020 Madrid, España.

(6) Una vez se haya desistido del contrato de garantía, Autohero devolverá todos los pagos recibidos al Cliente dentro de los 14 días a partir del día en que se recibió la notificación. Para el reembolso, Autohero utilizará el mismo medio de pago que utilizó el Cliente para la compra, salvo pacto expreso en contrario. No se cobrará ninguna tarifa por el reembolso.

(7) El desistimiento de la Garantía no afectará al contrato de compra del automóvil.

B-2 Cláusula de divisibilidad

Si alguno de estos Términos y Condiciones quedara sin efecto, los Términos y Condiciones restantes no se verán afectados.

B-3 Ley aplicable

La presente Garantía estará sujeta en exclusiva a la legislación española.

B-4 Litigación

(1) Cualquier controversia que pudiera surgir entre las partes en relación al contenido de la Garantía deberá dirigirse contra Autohero. Se aplicarán las normas de fuero legal que sean de aplicación conforme a la normativa vigente.

(2) La Comisión Europea ofrece una plataforma para la resolución de litigios en línea (OS), que se puede encontrar aquí:
<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.chooseLanguage>

Dado que cualquier controversia puede resolverse directamente con el cliente, Autohero no participa en el procedimiento de resolución de litigios. Puede encontrar la dirección de correo electrónico de Autohero en el pie de página.

Vigencia: marzo de 2026

Instrucciones sobre el derecho de desistimiento

Derecho de desistimiento para contratos de garantía de vehículos usados de Autohero

Usted tiene derecho a desistir de este contrato en un plazo de catorce días sin necesidad de indicar los motivos.

El plazo de desistimiento es de catorce días a partir de la fecha de la celebración del contrato.

Para ejercer su derecho de desistimiento, debe informarnos (Autohero Plus Spain, S.L., C/Rosario Pino, 14-16, Primero, 28020 Madrid, correo electrónico: clientes@autohero.com) de su decisión de desistir de este contrato mediante una declaración clara (por ejemplo, una carta enviada por correo postal o un correo electrónico). Puede utilizar el formulario de desistimiento adjunto, aunque no es obligatorio.

Para cumplir con el plazo de desistimiento, basta con que envíe la comunicación relativa al ejercicio del derecho de desistimiento antes de que venza dicho plazo.

Consecuencias del desistimiento

En caso de que usted desista de este contrato, le reembolsaremos todos los pagos que hayamos recibido de usted en relación con la contratación de la garantía, sin demora indebida y, en todo caso, a más tardar en catorce días a partir de la fecha en la que hayamos recibido la comunicación de su desistimiento de este contrato.

Para dicho reembolso utilizaremos el mismo medio de pago que usted haya empleado en la transacción original, salvo que se haya acordado expresamente otra cosa con usted; en ningún caso se le cobrarán comisiones por dicho reembolso.

Formulario de desistimiento

(Si desea desistir del contrato de garantía, por favor rellene este formulario y envíelo de vuelta a nosotros)

-A Autohero Plus Spain, S.L., C/Rosario Pino, 14-16, Primero, 28020 Madrid; correo electrónico clientes@autohero.com:

-Por la presente yo/nosotros (*) desisto/desistimos (*) del contrato celebrado por mí/nosotros (*) respecto a la contratación de la siguiente garantía: _____

-Pedido el (*)/recibido el (*): _____.

-Nombre del/de los consumidor(es): _____

_____.

-Dirección del/de los consumidor(es): _____

_____.

-Correo electrónico del/de los consumidor(es): _____

_____.

_____.

-Teléfono del/de los consumidor(es) _____.

-Número de pedido: _____.

-Indique un motivo si lo desea (a efectos estadísticos):

_____.

-Firma del/de los consumidor(es)

-Fecha: _____.

(*) Táchese lo que no proceda.