

Con el propósito de brindar una atención oportuna y fortalecer la experiencia de nuestros clientes, Auteco establece el **servicio de grúa gratis** como un beneficio orientado a facilitar el traslado de las motocicletas TVS que presenten una situación que les impida continuar su desplazamiento.

Este servicio aplica **exclusivamente para motocicletas de la marca TVS que cuenten con el periodo de garantía vigente**, siempre que cumplan con las condiciones y criterios establecidos en la presente política.

La presente política tiene como objetivo establecer los lineamientos, requisitos y condiciones para la correcta gestión del servicio de grúa, garantizando una atención clara, oportuna y eficiente a nuestros clientes y una adecuada trazabilidad de cada solicitud.

Términos y condiciones

- Solo se consideraría la grúa si la luz de advertencia está acompañada de inmovilización del vehículo o si continuar la marcha representa un riesgo para la seguridad
- Para los modelos **Raider 125 FI**, si el cliente reporta que la motocicleta se apaga constantemente, el asesor debe verificar si el vehículo se encuentra en modo **ECO**. En este modo se activa el sistema **IntelliGO**, el cual apaga automáticamente el motor después de aproximadamente **25 segundos** cuando la motocicleta permanece detenida, con el fin de optimizar el consumo de combustible. El motor vuelve a encender automáticamente al accionar el acelerador, por lo que este comportamiento es normal y no corresponde a una falla técnica.
- El servicio aplica únicamente para motocicletas. En caso de que se trate de un motocarro, se debe brindar al cliente el contacto del Centro de Servicio Autorizado (CSA) más cercano, para que pueda comunicarse directamente y recibir la atención correspondiente.
- Todos los casos están sujetos a validación previa.

La cobertura de estos servicios será 24/7 a nivel nacional, sin embargo, la prestación del servicio estará condicionado y podrá ser excluido en los siguientes casos: cuando por las situaciones de orden público o por condiciones de seguridad no sea posible ingresar a un sector, o cuando no exista un acceso transitable o accesibilidad por carretera o por razones de fuerza mayor o caso fortuito que dificulte la prestación del servicio.

- La zona norte y oriental de los municipios del departamento del **Cauca**: Buenos Aires, Caloto, Corinto, Miranda, Padilla, Puerto Tejada, Santander de Quilichao, Suárez, Villa Rica, La Sierra, San Sebastián, La Vega, Mercaderes, Bolívar, Suarez, Caldon, Inzá, Jambaló, Páez, Puracé, Silvia, Toribío, Totoró.
- **En Norte de Santander**: Hacarí, San Calixto, El Tarra y Tibú; todo lo que es la zona del Catatumbo, la gran mayoría de municipios fuera de Cúcuta.
- **Guajira**: Uribia y alrededores
- **Nariño**: Tumaco, Tuquerres, Barbacoa.
- Los municipios del Noroccidente Antioqueño que definen los límites entre Antioquia y Chocó
- Algunos municipios del bajo Cauca Antioqueño
- **Vichada**: Cumaribo
- Algunas poblaciones en el departamento del Guaviare.
- Algunas poblaciones o sectores al oriente del valle del cauca y en límites con el Cauca.
- El servicio aplica únicamente cuando la motocicleta presente una falla técnica que ocasione su inmovilización. Si la motocicleta enciende y puede desplazarse por sus propios medios hasta el taller, el costo del servicio de grúa será asumido por el propietario del vehículo.
- **El servicio no aplica cuando se tenga un ruido extraño o sospecha de falla, para este tipo de anomalías debe desplazarse al taller autorizado más cercano.**
- En caso de solicitar el servicio fuera del horario laboral, el vehículo quedará bajo custodia del proveedor de grúa y será entregado al CSA más cercano el siguiente día hábil.

Políticas para el servicio de grúa



En caso de recibir una solicitud a través de Contact, y previa validación de que la motocicleta se encuentra dentro del periodo de garantía y está varada como consecuencia de un inconveniente asociado a la calidad del producto, se podrá indicar al cliente que se comunique a la línea **601 514 3854**, donde podrá solicitar la gestión correspondiente del servicio de grúa.