



TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SITIO WEB

EASYAUTOS D&C S.A.S.

Resumen ejecutivo. Este documento fue estructurado para uso corporativo y publicación web, con cláusulas preventivas orientadas a reducir contingencias operativas, comerciales, tecnológicas, documentales y patrimoniales en la actividad de comercialización e intermediación de vehículos automotores.

Aspecto	Definición operativa
Titular	EASYAUTOS D&C S.A.S.
Modelo	Venta directa, exhibición, reservas y posible intermediación de vehículos propios o de terceros
Cobertura	Vehículos usados y eventualmente nuevos
Canales	Sitio web, formularios, WhatsApp, chat, correo y demás medios oficiales
Correo oficial	asistente@easyautos.com.co

1. Identificación del titular del sitio web

El presente sitio web, sus subdominios, micrositos, formularios, canales de contacto digital y funcionalidades transaccionales son de titularidad de EASYAUTOS D&C S.A.S., sociedad comercial constituida conforme a las leyes de la República de Colombia, identificada con NIT 901817422-0, con domicilio principal en Bogotá D.C., matrícula mercantil No. 03803089, correo electrónico de contacto asistente@easyautos.com.co y representada legalmente por Cristhian José Osorio Sanabria, o por quien haga sus veces.

El usuario reconoce que el presente documento regula la relación jurídica derivada del acceso, consulta, navegación, uso y eventual interacción comercial con el sitio web. Este texto debe leerse de manera sistemática con la Política de Tratamiento de Datos Personales, la Política de Cookies y la Política de Reservas, Separaciones, Retracto, Cancelaciones y Financiación de la compañía.

Toda referencia a Easyautos en este documento comprenderá a la sociedad titular del sitio, a su personal autorizado, a sus dependientes, aliados operativos, proveedores tecnológicos, mandatarios, contratistas y terceros vinculados al funcionamiento de la plataforma o a la ejecución del negocio, dentro del ámbito de sus competencias y sin que ello implique sustitución de responsabilidades legalmente asignadas.

2. Objeto y alcance de los términos y condiciones

Los presentes Términos y Condiciones tienen por objeto regular las condiciones de acceso, consulta y utilización del sitio web, así como fijar las reglas aplicables a los servicios de exhibición comercial de vehículos, recepción de solicitudes, cotizaciones, apartados o separaciones, pagos en línea, procesos de pre-negociación, atención comercial por canales digitales, contacto vía chat o WhatsApp, solicitud de financiación, gestión documental, y demás interacciones que el usuario desarrolle por medios electrónicos con Easyautos.

El alcance del sitio es comercial e informativo, pero también podrá ser transaccional cuando se habiliten módulos de pago, separación, reserva o recepción de sumas de dinero vinculadas a una operación específica. Lo anterior no implica que toda interacción digital perfeccione por sí sola un contrato de compraventa; para ello se requerirá el cumplimiento de los presupuestos legales y contractuales que correspondan a cada negocio, incluyendo la validación de disponibilidad, identidad, titularidad, documentación, pago y demás requisitos exigibles.

Al ingresar, navegar o utilizar el sitio, el usuario declara que ha leído, entendido y aceptado íntegramente este documento. Si no está de acuerdo con cualquiera de sus disposiciones, deberá abstenerse de acceder o utilizar la plataforma.

3. Naturaleza del modelo de negocio publicado en la plataforma

Easyautos desarrolla su actividad en el mercado como vendedor y comercializador de vehículos automotores, principalmente usados, sin perjuicio de que también pueda promover o comercializar vehículos nuevos cuando así lo determine comercialmente. La compañía podrá operar directamente con inventario propio, podrá actuar como intermediaria comercial de vehículos de terceros, o podrá desplegar modelos mixtos de negociación, promoción, consignación, corretaje, comisión, mandato comercial o figuras afines permitidas por la ley.

En consecuencia, no todas las publicaciones del sitio implican idéntica posición jurídica de Easyautos frente al vehículo ofertado. En algunos casos la compañía será propietaria y vendedora directa; en otros, será promotora o intermediaria comercial; y en otros, podrá estructurar la operación conjuntamente con terceros propietarios, aliados comerciales, entidades financieras, aseguradoras, peritos, gestores documentales o proveedores de servicios asociados.

El usuario acepta que la naturaleza jurídica de la operación podrá variar según el vehículo, la fuente de inventario, la modalidad de comercialización y la etapa del negocio, por lo cual deberá atender la información específica que le sea suministrada en cada caso.

4. Definiciones contractuales y operativas

Para efectos interpretativos, se entenderá por usuario toda persona que acceda al sitio web; por cliente potencial, quien manifieste interés comercial en un vehículo; por cliente, quien adelante una negociación concreta, entregue información, suscriba documentos o realice pagos; por vehículo, todo automotor nuevo o usado exhibido o gestionado a través del sitio; por separación o reserva, la suma o manifestación destinada a apartar temporalmente un vehículo bajo condiciones previas definidas; por compra, el negocio jurídico mediante el cual se perfecciona la transferencia o comercialización del vehículo bajo documento válido; y por financiación, cualquier mecanismo de pago diferido o crédito ofrecido por entidades aliadas o terceros autorizados.

Las expresiones oferta, publicación, precio, disponibilidad, aprobación, financiación, entrega, garantía, peritaje, retoma, estudio, trámite, gastos, impuestos, matrícula, SOAT, traspaso y

demás términos comerciales deberán interpretarse conforme a su sentido técnico, a la información particular de cada operación y a la normativa colombiana aplicable en materia civil, comercial, de consumo, comercio electrónico, protección de datos y prevención del fraude.

En caso de discrepancia entre estos Términos y Condiciones y un documento particular emitido para una operación concreta, prevalecerá este último únicamente respecto de la relación específica que regule.

5. Capacidad, legitimación y deberes del usuario

El usuario declara que cuenta con capacidad legal suficiente para obligarse, o que actúa válidamente por conducto de su representante, apoderado o persona autorizada. Cuando la plataforma sea utilizada por una persona jurídica, quien interactúe con Easyautos declara que se encuentra facultado para ello y asume responsabilidad por la veracidad de su representación.

Constituyen deberes esenciales del usuario: suministrar información veraz, completa, actualizada y verificable; revisar con diligencia las condiciones particulares de cada vehículo y negocio; custodiar adecuadamente sus medios de contacto y pago; abstenerse de suplantar identidades o emplear datos de terceros sin autorización; verificar la información contractual antes de realizar pagos; y atender los requerimientos de validación, seguridad o documentación que Easyautos le formule.

El incumplimiento de estos deberes faculta a Easyautos para abstenerse de continuar la negociación, congelar temporalmente la operación, bloquear el acceso a ciertos módulos del sitio, rechazar pagos, solicitar aclaraciones adicionales o reportar anomalías a las autoridades o entidades competentes cuando ello resulte procedente.

6. Publicación de vehículos e información comercial

La información relacionada con marca, línea, modelo, versión, kilometraje, placa, color, cilindraje, combustible, transmisión, tipo de carrocería, historial, accesorios, estado general, precio, imágenes, videos, peritajes, observaciones, ubicación y demás datos visibles en la plataforma tiene un propósito comercial e informativo y podrá ser actualizada, corregida, ampliada o retirada en cualquier momento.

Easyautos procurará que la información publicada sea razonable, útil y suficientemente clara; no obstante, el usuario entiende que la información puede depender de inventarios dinámicos, declaraciones de terceros, procesos de inspección en curso, actualizaciones tecnológicas, errores humanos de digitación o cargas automáticas provenientes de otras fuentes. Por ello, la publicación digital no sustituye la verificación final del negocio ni la información contractual definitiva que deba suministrarse al cierre de la operación.

Tratándose de vehículos usados, las descripciones podrán incluir desgaste normal por uso, intervenciones de mantenimiento, reparaciones, repintes, cambios de piezas, historial de siniestros cuando se conozca, u otras circunstancias materiales o documentales. Easyautos no está obligada a garantizar, por la sola exhibición en web, condiciones no expresamente informadas o no verificadas al momento de la negociación.

7. Disponibilidad de inventario

La disponibilidad de los vehículos es esencialmente variable. Un mismo automotor puede encontrarse simultáneamente en promoción, negociación, revisión documental, separación,

pago, consignación, traslado, peritaje, alistamiento, trámite de traspaso o retiro de inventario. En consecuencia, toda disponibilidad deberá entenderse sujeta a confirmación actual por parte de Easyautos.

La compañía se reserva el derecho de retirar publicaciones, suspender temporalmente un vehículo, modificar su estado comercial, bloquear nuevas solicitudes sobre una unidad determinada o dar por terminada la opción de compra de un interesado cuando existan pagos pendientes, inconsistencias documentales, eventos de seguridad, riesgos de fraude, reclamaciones de terceros, errores de publicación o decisiones razonables del titular o de Easyautos dentro del marco legal aplicable.

El usuario acepta que la sola visualización de un vehículo en el sitio no genera derecho alguno a exigir su venta, entrega o conservación indefinida en inventario.

8. Régimen de precios, gastos y condiciones económicas

Salvo estipulación expresa en contrario emitida por Easyautos por un canal oficial y dentro de una operación individualizada, los precios publicados en el sitio tendrán carácter referencial, informativo y sujeto a confirmación. Ello obedece a que el precio final puede variar por el estado real del vehículo, disponibilidad, gastos de traspaso, impuestos, derechos de tránsito, SOAT, revisiones, peritajes, costos operativos, matrícula, comisiones, condiciones de financiación, accesorios, retomas o acuerdos particulares de cierre.

Easyautos podrá corregir en cualquier momento errores evidentes de digitación, carga de datos, parametrización tecnológica o visualización que recaigan sobre precios, promociones, descuentos, gastos asociados, cuotas estimadas, simulaciones financieras o cualquier otro elemento económico publicado. En tales eventos, la corrección no constituirá incumplimiento cuando no se haya perfeccionado válidamente el negocio bajo condiciones definitivas.

Los valores cancelados por el usuario en etapas preliminares de la negociación se regirán por la política específica aplicable a reservas, separaciones, cancelaciones, retracto o servicios ejecutados, sin perjuicio de los derechos que la ley reconozca al consumidor en casos concretos.

9. Pagos en línea y seguridad de transacciones

Cuando el sitio habilite pagos electrónicos, estos podrán canalizarse a través de pasarelas, agregadores, redes o proveedores tecnológicos autorizados. Easyautos podrá exigir procedimientos de autenticación, verificación de identidad, confirmación manual, validación antifraude, conciliación bancaria o revisión documental antes de considerar en firme un pago o una solicitud vinculada al mismo.

El usuario asume la obligación de usar medios de pago legítimos y de su titularidad o debidamente autorizados. Cualquier indicio de fraude, suplantación, contracargo injustificado, desconocimiento infundado de transacciones, incongruencia entre pagador y solicitante, o riesgo operativo razonable habilitará a Easyautos para suspender la operación hasta tanto se esclarezcan los hechos.

La recepción de un pago no implica necesariamente aceptación automática e irrevocable de la operación comercial. Easyautos podrá devolver o reversar sumas cuando existan causas objetivas que lo justifiquen, incluyendo indisponibilidad sobrevenida del vehículo, rechazo por seguridad, imposibilidad jurídica de perfeccionar el negocio o incumplimiento del usuario en los requisitos de validación.

10. Reserva, separación y compra de vehículos

La reserva o separación de un vehículo constituye, por regla general, una etapa preparatoria del negocio y no equivale por sí sola a la compraventa definitiva. Su alcance, plazo, efectos, condiciones de devolución, causales de pérdida, imputación a precio y consecuencias por desistimiento se registrarán por la política específica informada al usuario y, en su defecto, por las condiciones particulares acordadas por escrito para la operación.

Easyautos podrá exigir firma de orden de negocio, formulario de separación, aceptación electrónica, validación de identidad, anexos documentales y confirmación expresa de condiciones comerciales antes de inmovilizar comercialmente un vehículo. La empresa no estará obligada a sostener una separación cuando el usuario omita pagos, no entregue documentos requeridos, suministre información inexacta, no atienda requerimientos de seguridad o incumpla plazos esenciales del proceso.

La compra del vehículo solo se entenderá perfeccionada cuando concurren, según el caso, la aceptación expresa del negocio, la definición del precio final, la disponibilidad confirmada, el cumplimiento de las condiciones de pago, la suscripción de documentos necesarios y la superación de validaciones legales, comerciales y operativas que resulten pertinentes.

11. Vehículos de terceros e intermediación comercial

Cuando Easyautos actúe respecto de vehículos de terceros, su intervención podrá limitarse a actividades de promoción, difusión, acercamiento comercial, gestión de interesados, coordinación de peritajes, apoyo documental o facilitación de la negociación. En estos casos, determinadas decisiones dependerán del propietario, consignante, mandante, comitente o tercero vinculado a la operación.

La compañía procurará establecer reglas claras sobre el rol que desempeña en cada negocio; sin embargo, el usuario acepta que ciertos tiempos, decisiones y disponibilidades podrán estar condicionados por actuaciones de terceros. Cuando la transferencia del dominio o la entrega dependa del propietario, Easyautos responderá dentro del ámbito de las obligaciones que efectivamente haya asumido y no por prestaciones ajenas a su esfera de control.

Lo anterior no autoriza a excluir responsabilidades inderogables que le correspondan a Easyautos por ley; únicamente delimita el alcance real de su intervención cuando no sea propietaria directa del vehículo.

12. Solicitudes de financiación, crédito y simulaciones

La plataforma podrá permitir el diligenciamiento de formularios, carga de documentos o remisión de datos para la obtención de cotizaciones, precalificaciones o solicitudes de financiación. El usuario reconoce que la aprobación del crédito, el monto financiado, la tasa, el plazo, las garantías exigidas, la cuota y las demás condiciones son definidas exclusivamente por la entidad financiera o aliado que estudie la operación.

Las simulaciones de cuotas o escenarios de financiación tendrán carácter meramente ilustrativo, no constituyen oferta de crédito, no obligan a Easyautos ni a la entidad financiera y pueden variar de acuerdo con la evaluación del perfil del solicitante, historial, ingresos, capacidad de pago, políticas de riesgo, valor del vehículo, garantías exigidas y condiciones del mercado.

Easyautos no será responsable por rechazos, aprobaciones parciales, modificaciones de condiciones, tiempos de respuesta, requerimientos adicionales o decisiones adoptadas por terceros financiadores, aseguradores o proveedores de servicios conexos.

13. Protección del consumidor y buena fe contractual

Easyautos desarrollará su actividad dentro del marco de la buena fe, la transparencia razonable y la normatividad colombiana de protección al consumidor. No obstante, el usuario también está llamado a actuar de forma leal, diligente y coherente con la naturaleza del negocio, evitando expectativas infundadas derivadas de publicaciones referenciales o de etapas preliminares de negociación.

Nada de lo previsto en este documento se interpretará en el sentido de desconocer derechos irrenunciables que asistan al consumidor en los eventos en que legalmente resulten aplicables. Sin embargo, tales derechos deberán analizarse conforme al tipo de bien, etapa de la operación, modalidad de contratación, naturaleza del servicio ejecutado y circunstancias específicas del caso.

La existencia de políticas internas, tiempos operativos y validaciones de seguridad no constituye por sí sola una práctica abusiva, siempre que responda a finalidades legítimas, proporcionales y transparentes.

14. Propiedad intelectual y uso autorizado de contenidos

La totalidad de los contenidos del sitio, incluyendo estructura, diseño, bases de datos, fotografías, videos, piezas publicitarias, textos, marcas, nombres comerciales, signos distintivos, desarrollos tecnológicos, formularios, integraciones, catálogos y cualquier otro componente visible o no visible, se encuentra protegido por las normas de propiedad intelectual y competencia desleal aplicables.

Queda prohibida la copia, extracción, reproducción, distribución, transformación, comercialización, descarga masiva, scraping, reutilización sistemática o cualquier forma de aprovechamiento no autorizado de dichos contenidos. El acceso al sitio no confiere licencia, cesión ni autorización distinta del uso personal y legítimo de la información para fines de consulta o eventual relación comercial con Easyautos.

La utilización de marcas, logos, nombres de dominio, fotografías de inventario o descripciones comerciales por terceros sin autorización escrita podrá dar lugar a las acciones civiles, administrativas o penales a que haya lugar.

15. Tratamiento de datos, consentimiento y comunicaciones

El uso del sitio podrá implicar la recolección de datos personales mediante formularios, canales de contacto, solicitudes de financiación, cookies, mecanismos de analítica, integraciones con mensajería o herramientas comerciales. El tratamiento de dichos datos se sujetará a la Política de Tratamiento de Datos Personales y a la normativa colombiana aplicable.

El usuario declara que los datos suministrados son propios o se encuentran debidamente autorizados y que comprende que Easyautos podrá utilizarlos para fines de contacto, atención de solicitudes, estructuración de negocios, validación de identidad, prevención del fraude, gestión comercial, mercadeo, analítica, cumplimiento legal y coordinación con terceros aliados dentro del marco de la autorización otorgada y de las finalidades informadas.

Cuando el usuario entregue información financiera, crediticia, laboral o documental para fines de financiación, estudios de negocio o seguridad, autoriza su validación y circulación frente a

aliados, proveedores y entidades involucradas en la operación, en la medida necesaria para el cumplimiento de la finalidad respectiva.

16. Exclusiones y limitaciones razonables de responsabilidad

Easyautos no garantiza que el sitio se encuentre permanentemente disponible, libre de interrupciones o inmune a fallas tecnológicas. La compañía podrá efectuar mantenimientos, ajustes, actualizaciones, migraciones, bloqueos preventivos, suspensiones o cierres parciales del servicio cuando ello sea necesario para la continuidad del negocio, la seguridad de la información o la adecuada operación de la plataforma.

Dentro de los límites permitidos por la ley, Easyautos no responderá por daños derivados de indisponibilidades temporales del sitio, uso no autorizado por terceros, fallas ajenas a su control, errores provenientes de proveedores tecnológicos, demoras atribuibles a entidades financieras, propietarios terceros, autoridades de tránsito o circunstancias de fuerza mayor o caso fortuito.

Tampoco responderá por decisiones del usuario basadas exclusivamente en información preliminar no confirmada, por expectativas económicas no consolidadas o por negocios que no lleguen a perfeccionarse por falta de cumplimiento de las condiciones requeridas.

17. Enlaces, servicios y contenidos de terceros

El sitio podrá incorporar enlaces, botones, integraciones o referencias a portales de entidades financieras, pasarelas de pago, aseguradoras, peritos, redes sociales, proveedores de mensajería instantánea, herramientas de analítica u otras plataformas de terceros. Dichas integraciones se ofrecen para facilitar la experiencia del usuario, pero no implican control integral sobre el contenido o funcionamiento del tercero enlazado.

En consecuencia, el usuario reconoce que la navegación o interacción con esos entornos estará sujeta a los términos, políticas y niveles de servicio definidos por cada tercero, sin que Easyautos asuma responsabilidad por cambios, bloqueos, errores, indisponibilidades, decisiones crediticias, fallas de seguridad o tratamientos de datos realizados autónomamente por ellos.

18. Causales de suspensión, rechazo o terminación de la interacción

Easyautos podrá negar, suspender o terminar una interacción comercial o el acceso a funcionalidades del sitio cuando advierta incumplimientos de estos Términos y Condiciones, riesgos de fraude, uso abusivo de la plataforma, incongruencias documentales, datos falsos, imposibilidad de verificación, comportamientos amenazantes o irrespetuosos, presuntas conductas delictivas, órdenes de autoridad competente o cualquier situación que razonablemente comprometa la legalidad o seguridad de la operación.

El ejercicio de esta facultad no se considerará arbitrario cuando repose en criterios objetivos, razonables y proporcionados orientados a la protección del patrimonio, la información, la reputación comercial y la seguridad jurídica de la compañía y de terceros vinculados al negocio.

19. Modificaciones, vigencia y prevalencia

Easyautos podrá modificar total o parcialmente estos Términos y Condiciones en cualquier momento. Las nuevas versiones entrarán en vigencia desde su publicación en el sitio o desde la fecha expresamente indicada en el documento actualizado. La continuación en el uso del sitio después de la actualización se entenderá como aceptación de la versión vigente.

Cuando la operación concreta del usuario se encuentre regida además por órdenes de negocio, contratos, aceptaciones electrónicas, políticas específicas o documentos anexos, estos complementarán los presentes términos. En caso de contradicción, se aplicará preferentemente el documento especial respecto de la materia puntual que regule.

20. Ley aplicable, jurisdicción y canales de atención

El presente documento se regirá por las leyes de la República de Colombia. Toda controversia relativa al acceso, uso, interpretación, ejecución o efectos de este instrumento se resolverá conforme al ordenamiento colombiano y ante las autoridades competentes, sin perjuicio de los mecanismos de atención, arreglo directo o protección del consumidor que resulten procedentes según el caso.

Para peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de soporte, requerimientos relacionados con operaciones digitales o ejercicio de derechos asociados al sitio, el usuario podrá dirigirse al correo oficial asistente@easyautos.com.co. Easyautos podrá habilitar además líneas telefónicas, chat, WhatsApp empresarial u otros medios de contacto, sin que ello implique renuncia a sus procedimientos internos de validación y respuesta.

Vigencia y control documental

La presente versión se emite para fines de revisión interna, adopción corporativa y publicación en el ecosistema digital de la compañía. Easyautos podrá ajustar el texto para reflejar cambios operativos, tecnológicos, societarios o normativos, procurando mantener consistencia material con su modelo de negocio y con los riesgos propios del mercado automotor.



POLÍTICA DE RESERVAS, SEPARACIONES, RETRACTO, CANCELACIONES Y FINANCIACIÓN

EASYAUTOS D&C S.A.S.

Resumen ejecutivo. Este documento fue estructurado para uso corporativo y publicación web, con cláusulas preventivas orientadas a reducir contingencias operativas, comerciales, tecnológicas, documentales y patrimoniales en la actividad de comercialización e intermediación de vehículos automotores.

Aspecto	Definición operativa
Titular	EASYAUTOS D&C S.A.S.
Modelo	Venta directa, exhibición, reservas y posible intermediación de vehículos propios o de terceros
Cobertura	Vehículos usados y eventualmente nuevos
Canales	Sitio web, formularios, WhatsApp, chat, correo y demás medios oficiales
Correo oficial	asistente@easyautos.com.co

1. Objeto y finalidad de la política

La presente política regula las condiciones aplicables a las reservas, separaciones, pagos preliminares, cancelaciones, desistimientos, eventuales retractos, devoluciones y solicitudes de financiación relacionadas con vehículos promovidos, comercializados o intermediados por Easyautos a través de su sitio web o por cualquiera de sus canales oficiales.

Su finalidad es dotar de seguridad jurídica el proceso precontractual y contractual, establecer reglas claras para el usuario, proteger la integridad económica y operativa de la compañía, y reducir contingencias derivadas de apartados informales, demoras injustificadas, pagos sin soporte, expectativas no consolidadas o reclamaciones originadas en un uso inadecuado de los canales digitales.

2. Ámbito de aplicación

La política aplica a toda suma de dinero, instrucción de pago, aceptación electrónica, formulario, orden de negocio o manifestación de voluntad que tenga por objeto apartar, reservar, separar, negociar, financiar o avanzar en la adquisición de un vehículo, sea este propio de Easyautos o de terceros respecto de los cuales la compañía actúe como intermediaria comercial.

También aplica a los servicios accesorios necesarios para estructurar el negocio, tales como peritajes, validaciones, estudios documentales, avalúos, retomas, estudios crediticios, alistamientos, traslados, trámites y demás gestiones individualizadas que puedan generarse antes del cierre definitivo de la operación.

3. Definiciones relevantes

Se entiende por reserva o separación la inmovilización temporal de la gestión comercial de un vehículo a favor de un interesado, con base en una manifestación de voluntad y, por regla general, en un pago preliminar o en la aceptación expresa de condiciones particulares. Se entiende por cancelación el acto por el cual una de las partes decide no continuar con la operación antes de su perfeccionamiento. Se entiende por desistimiento la renuncia unilateral del interesado a continuar el proceso. Se entiende por devolución la restitución total o parcial de sumas previamente recibidas. Se entiende por retracto el derecho legal que pueda asistir al consumidor en los casos estrictamente previstos por la normatividad colombiana de comercio electrónico o protección al consumidor.

4. Naturaleza jurídica de la separación o reserva

La separación o reserva no constituye automáticamente la compraventa definitiva del vehículo, salvo que concurren todos los elementos legales y contractuales del negocio y así se haya documentado expresamente. Por regla general, se trata de una etapa preliminar que persigue mantener temporalmente la disponibilidad del vehículo mientras se validan condiciones esenciales de la operación.

Durante esta fase, Easyautos podrá reservar el vehículo por un plazo determinado, suspender parcialmente su promoción o priorizar la negociación con el interesado, sin que ello la obligue a soportar indefinidamente la inmovilización comercial del activo ni a mantener inalteradas condiciones económicas que dependan de factores variables informados previamente.

5. Requisitos para que una separación sea válida

Para que una separación produzca efectos, Easyautos podrá exigir, según el caso: identificación plena del interesado; uso de canales oficiales; aceptación expresa de condiciones; pago efectivo y conciliado del valor exigido; diligenciamiento de formatos; validación de identidad; información suficiente del vehículo; y confirmación escrita por parte de la compañía.

Si el usuario realiza un pago sin atender estas exigencias o por canales no autorizados, Easyautos podrá abstenerse de reconocer la separación hasta tanto se verifique la procedencia de los fondos, la identidad del pagador y la real intención negocial.

6. Vigencia de la separación y deber de diligencia del cliente

Toda separación tendrá el plazo que Easyautos informe para el caso concreto. Si no se ha fijado término expreso, la compañía podrá establecer uno razonable atendiendo la naturaleza del negocio, la dinámica del inventario y los costos de oportunidad asociados a inmovilizar la gestión comercial del vehículo.

El cliente deberá actuar con diligencia durante ese plazo: entregar documentos requeridos, asistir a validaciones, responder comunicaciones, gestionar financiación, suscribir soportes, completar pagos y ejecutar las actuaciones necesarias para el cierre del negocio. La inactividad, demora o incumplimiento del interesado podrá dar lugar al levantamiento de la

separación y a las consecuencias económicas previstas en esta política o en las condiciones particulares aceptadas.

7. Valores de separación y su destinación

El valor entregado por concepto de separación podrá imputarse al precio final del vehículo cuando la operación se perfeccione válidamente, o podrá destinarse total o parcialmente a cubrir costos administrativos, operativos, financieros, de oportunidad o servicios individualizados ejecutados durante la fase preliminar, si ello fue informado al usuario de forma previa, clara y verificable.

Easyautos podrá diferenciar entre valores reembolsables, no reembolsables o parcialmente reembolsables, dependiendo de si el dinero corresponde a una mera reserva comercial, a la ejecución de servicios efectivamente prestados o a gastos ya causados por solicitud del interesado.

8. Causales de cancelación imputables al interesado

Se considerarán, entre otras, causales atribuibles al interesado: desistir sin causa jurídicamente atendible luego de haber inmovilizado el vehículo; no realizar pagos complementarios en el plazo convenido; no allegar documentos requeridos; presentar información falsa o inexacta; no superar validaciones de identidad o seguridad por causas imputables a su conducta; incumplir citas o requerimientos esenciales; o negarse a formalizar documentos previamente aceptados.

En estos casos, Easyautos podrá retener total o parcialmente sumas entregadas para compensar costos razonables de operación, inmovilización comercial, pérdida de oportunidades de negocio, gastos de validación, comisiones de recaudo, peritajes, traslados o servicios efectivamente ejecutados, siempre dentro de criterios de razonabilidad, proporcionalidad y previa información al usuario.

9. Causales de cancelación no imputables al interesado

Cuando la operación no pueda continuar por causas no imputables al cliente, tales como indisponibilidad sobrevenida del vehículo, imposibilidad jurídica de transferir, inconsistencias graves no advertidas previamente, decisión del propietario tercero que imposibilite el negocio, siniestro, afectación material relevante del vehículo o error sustancial de publicación no consolidado contractualmente, Easyautos evaluará la devolución total o parcial de las sumas recibidas según la naturaleza del caso y los gastos efectivamente causados.

Si no se hubieren ejecutado servicios individualizados ni causado costos razonables a cargo del interesado, la devolución tenderá a ser integral. Si se hubieren prestado servicios específicos por solicitud o beneficio del cliente, Easyautos podrá descontar los valores correspondientes, siempre que exista soporte y trazabilidad de su ejecución.

10. Peritajes, alistamientos, traslados y servicios individualizados

Cuando, a solicitud del interesado o como condición del negocio, se ejecuten peritajes, inspecciones, avalúos, alistamientos, traslados, estudios documentales, consultas especializadas, trámites o cualquier otro servicio individualizado, tales conceptos podrán no ser reembolsables, incluso si la compraventa no se perfecciona, siempre que el usuario haya sido informado previamente o que la naturaleza misma del servicio evidencie su ejecución consumada.

La compañía procurará informar al usuario, antes de incurrir en gastos significativos, si estos serán asumidos, compartidos, descontables o no reembolsables.

11. Derecho de retracto y su análisis caso a caso

Easyautos reconoce que el derecho de retracto puede resultar aplicable en ciertos supuestos de ventas realizadas mediante métodos no tradicionales o a distancia, conforme a la legislación colombiana. Sin embargo, su procedencia no es automática ni indiscriminada, y deberá analizarse considerando la naturaleza del bien, el estado de ejecución del servicio, la individualización del producto, la etapa del negocio y las exclusiones legales pertinentes.

En particular, la compañía podrá oponerse razonadamente a la procedencia del retracto cuando se trate de servicios ya ejecutados con aceptación del consumidor, gastos efectivamente causados, negocios no perfeccionados por causas imputables al cliente, o supuestos expresamente excluidos por la ley. Todo análisis se hará de buena fe y con soporte documental.

12. Reversión de pagos electrónicos

Cuando legalmente proceda la reversión de pagos electrónicos, el usuario deberá presentar su solicitud dentro de los términos y con los requisitos establecidos en la normatividad aplicable y en la política del proveedor de pagos correspondiente. Easyautos podrá requerir información adicional para verificar la causal invocada, la trazabilidad de la transacción y la etapa real del negocio.

La reversión no procederá de forma automática por el solo inconformismo del usuario cuando el cargo corresponda a servicios efectivamente prestados, a obligaciones válidamente asumidas o a causales no contempladas en la ley.

13. Procedimiento de devolución

Toda solicitud de devolución deberá presentarse por canales oficiales, indicando identificación del solicitante, vehículo involucrado, fecha del pago, valor, medio de pago, causal invocada y soportes relevantes. Easyautos podrá requerir certificaciones bancarias, validación de titularidad de la cuenta de destino, verificación de identidad y suscripción de constancias de cierre.

Aprobada la devolución, la compañía efectuará el reembolso por el medio más idóneo conforme a sus procedimientos internos, a los tiempos de conciliación financiera y a la disponibilidad de información completa y verificable por parte del solicitante.

14. Política de financiación y alcance de la intervención de Easyautos

Easyautos podrá facilitar el acceso del cliente a alternativas de financiación ofrecidas por entidades aliadas o terceros especializados. Su intervención podrá consistir en la recepción de documentos, transmisión de solicitudes, acompañamiento comercial o coordinación operativa, pero no convierte a la compañía en entidad financiera ni la hace garante de la aprobación del crédito.

La aprobación, rechazo, monto, tasa, plazo, garantías, seguros y demás condiciones del crédito dependen exclusivamente del tercero financiador. En consecuencia, la negativa o modificación de un crédito no genera por sí sola responsabilidad de Easyautos, salvo que medie conducta dolosa o información engañosa imputable a esta.

15. Consecuencias del rechazo de financiación

Si la operación estaba condicionada a aprobación de financiación y esta es negada por razones ajenas a Easyautos, la compañía analizará el destino de la suma entregada para separación conforme a las condiciones previamente aceptadas, al estado del trámite y a los servicios ejecutados. Si no hubo mala fe del cliente y no se causaron gastos sustanciales individualizados, la devolución podrá ser total o parcial según el caso. Si el cliente ocultó información, suministró datos falsos o incumplió deberes esenciales del trámite, podrán aplicarse descuentos o retenciones razonables.

16. Prevención del fraude y validaciones reforzadas

Dado el riesgo inherente a operaciones de comercio automotor y pagos digitales, Easyautos podrá implementar controles reforzados de autenticidad, trazabilidad de fondos, validación biométrica, revisión documental, confirmación de llamadas, verificación de cuentas bancarias, revisión de antecedentes públicos y demás medidas razonables de seguridad.

La negativa del cliente a colaborar con estas validaciones, o la detección de inconsistencias relevantes, habilitará a la compañía para abstenerse de avanzar, congelar recursos temporalmente o poner la situación en conocimiento de las autoridades o aliados competentes si hay mérito para ello.

17. Conservación de soportes y evidencia contractual

Easyautos podrá conservar formularios, correos, chats, grabaciones, comprobantes, IP, logs de sistema, aceptaciones electrónicas, soportes documentales y cualquier otra evidencia asociada a la reserva, separación, financiación o cancelación, con el fin de acreditar la trazabilidad del proceso, atender reclamaciones y ejercer su defensa jurídica y patrimonial.

18. Interpretación favorable a la seguridad jurídica del negocio

La presente política se interpretará de manera coherente con los Términos y Condiciones generales del sitio, con la legislación colombiana y con los principios de buena fe, equilibrio y razonabilidad. Su propósito no es desmejorar derechos mínimos del consumidor, sino ordenar adecuadamente la fase precontractual y contractual para evitar reclamaciones infundadas, pérdidas económicas injustificadas y riesgos operativos evitables.

Vigencia y control documental

La presente versión se emite para fines de revisión interna, adopción corporativa y publicación en el ecosistema digital de la compañía. Easyautos podrá ajustar el texto para reflejar cambios operativos, tecnológicos, societarios o normativos, procurando mantener consistencia material con su modelo de negocio y con los riesgos propios del mercado automotor.



POLÍTICA DE GARANTÍAS, RECLAMACIONES Y POSVENTA

EASYAUTOS D&C S.A.S.

Resumen ejecutivo. La presente política regula las condiciones aplicables a la garantía legal, la atención de reclamaciones, el acompañamiento de posventa y las reglas de gestión frente a vehículos automotores comercializados directamente por EASYAUTOS D&C S.A.S. o promovidos bajo esquemas de intermediación. El documento fue redactado con enfoque preventivo, comercial y de protección patrimonial, procurando armonizar los derechos irrenunciables de los consumidores con la necesidad empresarial de delimitar claramente el alcance de las obligaciones asumidas, el procedimiento de atención, las exclusiones razonables y la distribución de riesgos propia del mercado de vehículos usados y, eventualmente, nuevos.

1. Identificación del responsable y alcance corporativo

La presente política es adoptada por EASYAUTOS D&C S.A.S., sociedad comercial domiciliada en Bogotá D.C., titular del ecosistema digital y de los canales comerciales de la compañía, para regular las condiciones bajo las cuales se atienden las solicitudes de garantía, reclamaciones, observaciones, inconformidades y actuaciones de posventa relacionadas con vehículos comercializados, promovidos o negociados a través de la empresa.

Esta política se aplica a las operaciones cerradas por medios presenciales, digitales, híbridos, telefónicos o documentales, incluyendo publicaciones web, vitrinas, formularios, reservas, separaciones, compraventas, promesas, órdenes de negocio, documentos de entrega, actas, peritajes, inspecciones, chats, canales de WhatsApp y cualquier otro mecanismo de interacción comercial utilizado por la compañía.

Su finalidad es establecer reglas claras, homogéneas y verificables, de manera que la compañía pueda atender con trazabilidad las posventas, reducir controversias por ambigüedad informativa y demostrar, en caso de requerirse, que la información relevante fue suministrada al consumidor con anterioridad al cierre del negocio y que el trámite de las reclamaciones se sujeta a parámetros objetivos, diligentes y documentables.

2. Marco normativo y criterio de interpretación

La presente política se interpreta de conformidad con la legislación colombiana aplicable en materia de protección al consumidor, comercio electrónico, habeas data, obligaciones contractuales, prueba documental y garantías legales. En lo pertinente, constituye un desarrollo operativo interno del régimen legal vigente, sin perjuicio de los derechos irrenunciables que la ley reconozca al consumidor y sin que pueda entenderse como cláusula de renuncia anticipada a derechos mínimos de orden público.

En caso de contradicción entre esta política y una norma imperativa aplicable, prevalecerá la disposición legal obligatoria. En todo lo demás, se preferirá una interpretación sistemática que preserve la validez del negocio, la buena fe contractual, la información suficiente al consumidor, la trazabilidad del proceso comercial y la razonable asignación de riesgos de acuerdo con la naturaleza del vehículo, su estado, kilometraje, historial, antigüedad, uso, desgaste y documentación.

3. Objeto de la política

El objeto de este documento es definir: i) el alcance de la garantía legal y de las coberturas comerciales que eventualmente ofrezca la compañía; ii) el procedimiento de recepción, diagnóstico, respuesta y cierre de reclamaciones; iii) las reglas de posventa y acompañamiento; iv) las exclusiones, limitaciones y causales objetivas de improcedencia; v) el tratamiento diferencial aplicable a vehículos usados, nuevos e intermediados; y vi) los deberes de colaboración del cliente en la adecuada conservación, uso, reporte e inmovilización del vehículo cuando ello sea necesario para determinar una eventual falla o incumplimiento.

Esta política no reemplaza la información particular de cada negocio. Por ello, las condiciones específicas de garantía, cobertura, exclusiones particulares, hallazgos de peritaje, estado del vehículo, accesorios entregados, kilometraje al momento de la negociación, antecedentes reportados y compromisos comerciales concretos podrán desarrollarse adicionalmente en la publicación del vehículo, la orden de negocio, la cotización, la factura, la promesa, la constancia de entrega, el acta de aceptación, el documento de separación o cualquier otro anexo firmado o aceptado por las partes.

4. Definiciones relevantes

Para efectos de esta política, se entenderá por garantía legal la obligación temporal a cargo del productor y/o proveedor de responder por la calidad, idoneidad, seguridad y buen funcionamiento del bien conforme a la ley y a las condiciones informadas al consumidor. Se entenderá por reclamación toda manifestación formal de inconformidad relacionada con una presunta falla, incumplimiento, incongruencia informativa, defecto o insatisfacción vinculada al vehículo o al proceso de atención posterior a la venta.

Se entenderá por posventa el conjunto de actividades de acompañamiento, orientación, canalización, gestión documental, coordinación técnica, recepción de novedades y seguimiento realizadas con posterioridad a la entrega del vehículo. Se entenderá por diagnóstico técnico la valoración mecánica, eléctrica, electrónica, estructural, documental o especializada destinada a determinar la existencia, origen, alcance, antigüedad y causa probable de una novedad reportada.

Se entenderá por vehículo usado aquel que ya ha sido matriculado, rodado o utilizado con anterioridad, y por vehículo nuevo aquel que no ha sido sometido a uso ordinario previo, sin perjuicio de las precisiones legales o técnicas del caso concreto. Se entenderá por intermediación la gestión comercial mediante la cual EASYAUTOS promueve o facilita la negociación de un vehículo de propiedad de un tercero, supuesto en el cual las obligaciones asumidas por la compañía deberán analizarse a la luz de la información suministrada, del rol efectivamente desempeñado y de los documentos que soporten la operación.

5. Principios rectores de atención

La actuación de EASYAUTOS en materia de garantías y reclamaciones se regirá por los principios de buena fe, información verificable, trazabilidad, proporcionalidad, colaboración, oportunidad razonable, debido registro de evidencias y respeto por los derechos mínimos del consumidor sin sacrificar la protección del patrimonio empresarial frente a reclamaciones temerarias, extemporáneas, insuficientemente sustentadas o referidas a condiciones previamente informadas y aceptadas.

La compañía procurará documentar las actuaciones relevantes del proceso de posventa, conservar soportes de inspección, peritaje, comunicaciones, órdenes de trabajo, conceptos

técnicos, videos, fotografías, documentos de entrega y constancias de aceptación, con el fin de reconstruir objetivamente los hechos y evitar decisiones basadas únicamente en percepciones o afirmaciones no verificadas.

6. Alcance de la garantía en vehículos comercializados directamente por EASYAUTOS

Cuando EASYAUTOS actúe como vendedor directo del vehículo, la compañía atenderá la garantía legal en los términos establecidos en la ley, de acuerdo con la naturaleza del bien, su condición de nuevo o usado, la información suministrada al consumidor y las condiciones particulares pactadas y aceptadas por escrito.

En el caso de vehículos nuevos, la garantía será la que resulte aplicable conforme al régimen legal y a las condiciones expresamente informadas por el productor, ensamblador, importador, concesionario o proveedor, según corresponda. En el caso de vehículos usados, el alcance de la garantía dependerá de lo informado al consumidor antes del cierre del negocio, de la documentación entregada y de la aceptación expresa de las condiciones particulares aplicables al vehículo concreto.

Si respecto de un vehículo usado se ha informado claramente la inexistencia de garantía y tal circunstancia ha sido aceptada por escrito por el consumidor, la operación se registrará por esa condición dentro del marco permitido por la ley. Si dicha exclusión total no fue informada de manera clara y aceptada por escrito, se aplicarán los términos supletivos legales correspondientes al bien usado.

7. Tratamiento especial de vehículos usados

Los vehículos usados presentan una realidad comercial y técnica distinta a la de los vehículos nuevos. Su kilometraje, antigüedad, desgaste natural, historial de mantenimiento, reparaciones anteriores, uso por terceros, condiciones de rodamiento, estado de consumibles y evolución mecánica hacen que la evaluación de una novedad deba realizarse caso por caso y con criterio técnico, sin presuponer automáticamente que toda manifestación posterior a la entrega configura una falla amparada por garantía.

En consecuencia, la compañía podrá informar para cada vehículo usado: el kilometraje de referencia, el estado general observado, los hallazgos de peritaje o inspección disponibles, las intervenciones conocidas, los accesorios incluidos, el estado de pintura o carrocería, la condición de las llantas, batería, frenos, embrague, suspensión, componentes electrónicos y demás circunstancias relevantes para la decisión de compra. Tales elementos integran el contexto contractual y serán tenidos en cuenta al analizar cualquier reclamación posterior.

Cuando el consumidor haya sido suficientemente informado sobre el estado real del vehículo usado, haya tenido oportunidad razonable de revisarlo por sí o por terceros de su confianza y haya aceptado el negocio con base en dicha información, no procederá convertir por vía de reclamación de garantía aspectos notorios, visibles, advertidos, normales para la antigüedad del bien o expresamente revelados antes de la venta en supuestos de incumplimiento imputables a EASYAUTOS.

8. Vehículos de terceros e intermediación comercial

Cuando EASYAUTOS actúe como intermediario, promotor, corredor comercial o facilitador de una negociación sobre un vehículo de propiedad de un tercero, la delimitación de las responsabilidades dependerá del rol real asumido por la compañía, de la publicidad realizada, de la documentación firmada, del manejo del precio, de la recepción de dineros, de la entrega

del vehículo y de la información suministrada al consumidor respecto de la titularidad y origen del automotor.

En estos eventos, EASYAUTOS podrá prestar servicios de verificación documental, publicación, mercadeo, contacto, agendamiento, apoyo en peritaje, coordinación de firma, recepción de documentos, canalización de pagos o acompañamiento posventa, sin que ello implique, por sí solo, asumir todas las cargas materiales de productor o propietario del vehículo. No obstante, la compañía responderá por la información que suministre directamente, por la diligencia debida en su gestión y por los compromisos concretos que acepte en el negocio.

Siempre que sea posible y jurídicamente conveniente, en la documentación del negocio se dejará expresa constancia de si EASYAUTOS vende como propietario o actúa únicamente en intermediación, así como del alcance de su intervención posventa y de la fuente de la información técnica o documental entregada al cliente.

9. Situaciones que pueden estar cubiertas por garantía

De manera enunciativa y no taxativa, podrán dar lugar al análisis de una garantía las fallas mecánicas, eléctricas, electrónicas, estructurales o funcionales que afecten la calidad, seguridad, idoneidad o funcionamiento del vehículo y que no correspondan a desgaste normal, mal uso, intervenciones no autorizadas, hechos posteriores a la entrega, siniestros, mantenimiento inadecuado, manipulación por terceros o contingencias expresamente excluidas e informadas.

También podrán ser objeto de revisión las incongruencias sustanciales entre las condiciones ofrecidas y las entregadas, la omisión material de accesorios o documentos comprometidos, la inexactitud relevante en características determinantes de la decisión de compra y los incumplimientos expresos a compromisos específicos de saneamiento, corrección o entrega asumidos por la compañía en la documentación del negocio.

La sola insatisfacción subjetiva del cliente, la expectativa no pactada, la comparación con un vehículo distinto o la ocurrencia de ajustes ordinarios derivados del uso no convierten automáticamente la situación en un evento amparado por garantía. Cada caso será evaluado con base en hechos, soportes, diagnóstico y antecedentes del vehículo.

10. Eventos normalmente excluidos o no amparados

Salvo disposición legal en contrario o compromiso expreso asumido por escrito, no se considerarán amparados por garantía los consumibles y componentes sujetos a desgaste ordinario por uso, tales como fluidos, aceites, filtros, pastillas, discos, llantas, plumillas, bombillería, fusibles, alineación, balanceo, lavado, detalles cosméticos propios del uso, rayones sobrevenidos, ruidos menores no técnicamente asociados a una falla material, desajustes simples por uso normal, cargas de batería por desuso y demás elementos cuya duración depende en alto grado del manejo y condiciones de explotación del automotor.

Tampoco estarán cubiertas las novedades derivadas de accidentes, impactos, inundaciones, incendios, modificaciones mecánicas o electrónicas, alteración del kilometraje, uso indebido, competencia, sobrecarga, intervención por talleres no autorizados sin previa notificación a la compañía, mantenimiento deficiente, omisión del servicio preventivo razonable, instalación de accesorios no autorizados, circulación con testigos de alerta ignorados o continuación del uso pese a una falla advertida que agrave el daño.

No procederán reclamaciones fundadas exclusivamente en condiciones visibles, ostensibles o conocidas al momento de la compra, ni aquellas referidas a particularidades inherentes a la

antigüedad, referencia, segmento o desgaste del vehículo usado que fueron explicadas, observables o aceptadas por el cliente antes del cierre del negocio.

11. Deberes del cliente comprador

El cliente deberá revisar la documentación y el estado del vehículo al momento de la entrega, leer cuidadosamente los formatos, verificar los accesorios, formular oportunamente sus observaciones y conservar los soportes suministrados por la compañía. Igualmente, deberá usar el vehículo conforme a su destinación normal, atender las alertas del tablero, realizar el mantenimiento preventivo razonable, seguir las recomendaciones básicas de conservación y abstenerse de agravar una novedad incipiente por continuar su uso en condiciones de riesgo.

Cuando el cliente detecte una presunta falla, deberá informarla de manera oportuna, suministrar una descripción clara de los hechos, facilitar la inspección, abstenerse de desarmar o intervenir el componente controvertido sin coordinación previa con EASYAUTOS y aportar los soportes que razonablemente se le requieran. El incumplimiento de estos deberes podrá afectar la posibilidad de establecer el origen de la novedad y, en consecuencia, incidir en la procedencia del amparo o en la delimitación de responsabilidades.

12. Procedimiento para presentar una reclamación o solicitud de garantía

Las solicitudes deberán radicarse a través del correo oficial de posventa, del canal que la compañía habilite para tal fin o del correo corporativo asistente@easyautos.com.co, indicando como mínimo: identificación del comprador, placa, fecha de entrega, kilometraje actual, descripción detallada de la novedad, fecha de aparición, mensajes del tablero si existen, evidencia fotográfica o de video y datos de contacto actualizados.

Recibida la reclamación, la compañía abrirá un registro interno y podrá solicitar información complementaria, agendar inspección, requerir inmovilización temporal del vehículo, remitir a diagnóstico, pedir documentos de mantenimiento, historial reciente de uso o cualquier otro soporte técnicamente conducente para establecer la causa probable de la novedad. La falta de información mínima podrá suspender el estudio hasta tanto se subsane razonablemente la solicitud.

La presentación de una reclamación no implica por sí sola aceptación de responsabilidad ni suspensión automática de obligaciones económicas del cliente frente a terceros, incluidos créditos, seguros, impuestos, parqueaderos, comparendos o gastos derivados de la posesión del vehículo.

13. Diagnóstico técnico y derecho de verificación

EASYAUTOS podrá practicar directamente o a través de terceros aliados un diagnóstico técnico, peritaje, inspección especializada, escaneo electrónico o valoración mecánica con el fin de verificar la existencia y origen de la novedad reportada. El cliente deberá permitir una revisión razonable del vehículo y ponerlo a disposición en las condiciones mínimas que hagan posible el diagnóstico.

Cuando la naturaleza de la reclamación lo exija, la compañía podrá solicitar que el vehículo permanezca inmovilizado hasta culminar la verificación o hasta determinar si es seguro continuar su uso. Si el cliente decide intervenir, desmontar, reparar o modificar el vehículo por su cuenta antes de la revisión o sin autorización escrita de la compañía, EASYAUTOS podrá alegar imposibilidad de verificación integral respecto del componente afectado, sin perjuicio de que valore la información disponible caso por caso.

Si el diagnóstico evidencia que la novedad obedece a una causa no amparable, la compañía podrá informar al cliente el resultado y, de manera opcional, ofrecer alternativas comerciales de reparación, remisión o acompañamiento sin que ello constituya reconocimiento de garantía.

14. Tiempos de atención y respuesta

EASYAUTOS atenderá las reclamaciones dentro de un plazo razonable y de buena fe, teniendo en cuenta la complejidad técnica del caso, la necesidad de diagnóstico, la disponibilidad de repuestos, la coordinación con terceros especializados, la procedencia de pruebas y la naturaleza de la novedad reportada.

Los tiempos podrán variar cuando existan causas ajenas a la compañía, como demoras de talleres especializados, indisponibilidad de piezas, necesidad de escaneos avanzados, verificación documental con terceros, periodos de alta demanda, restricciones de movilidad, fuerza mayor o cualquier circunstancia que objetivamente impida una solución inmediata. En todo caso, la compañía procurará mantener informado al cliente sobre el estado general del trámite.

15. Formas de satisfacción de la garantía cuando resulte procedente

Si del análisis integral del caso se concluye que la reclamación es procedente, EASYAUTOS podrá, según la ley, la naturaleza de la falla y las circunstancias del caso, optar o coordinar la reparación del componente afectado, la reposición del bien o del elemento comprometido, la devolución parcial o total del precio cuando legalmente proceda, o cualquier otro mecanismo idóneo de satisfacción que resulte jurídica y técnicamente pertinente.

La solución aplicable se determinará con criterio de razonabilidad, proporcionalidad y viabilidad técnica. En vehículos usados, la respuesta deberá considerar la antigüedad del automotor, la naturaleza del componente, la posibilidad real de reparación, el impacto en seguridad y la proporcionalidad económica frente al valor del bien, sin que el consumidor pueda exigir de manera automática la alternativa que unilateralmente prefiera si la ley admite soluciones equivalentes adecuadas.

La ejecución de una reparación en garantía no implica ampliación indefinida de coberturas sobre todo el vehículo, sino respecto del trabajo o componente intervenido en los términos legalmente aplicables o en las condiciones expresamente informadas por la compañía.

16. Gastos conexos, transporte, parqueaderos y terceros

Los gastos accesorios derivados de la inmovilización, traslado, grúa, parqueadero, diagnóstico externo, desplazamiento o custodia del vehículo se regirán por la ley aplicable, por la procedencia o improcedencia de la reclamación y por las condiciones previamente informadas al cliente. En caso de duda o de necesidad operativa, la compañía podrá requerir autorización previa antes de asumir o rechazar determinados costos.

EASYAUTOS no reconocerá gastos generados unilateralmente por el cliente sin aviso previo ni coordinación razonable, salvo que la urgencia del caso, la protección de la seguridad o una imposibilidad material acreditada justifiquen una actuación inmediata. Aun en ese supuesto, el cliente deberá conservar soportes idóneos y permitir la verificación posterior de la causa y de la razonabilidad del gasto.

17. Posventa comercial y acompañamiento no equivalente a reconocimiento de garantía

La compañía podrá ofrecer, por razones de servicio, reputación, cierre amigable o fidelización, determinadas gestiones de apoyo, seguimiento, orientación, remisión a talleres, acompañamiento documental, búsqueda de repuestos o contribuciones comerciales parciales, sin que ello implique reconocimiento automático de responsabilidad legal ni precedente obligatorio para otros casos.

Cualquier ayuda comercial extraordinaria, descuento, atención de cortesía o participación compartida en costos deberá constar por escrito, indicar su naturaleza no confesional y entenderse como una solución particular de negocio, adoptada sin modificar el régimen general de esta política ni las condiciones futuras de otros casos.

18. Reclamaciones por información, publicidad o documentos del vehículo

Además de las fallas materiales, podrán presentarse reclamaciones relacionadas con información precontractual, titularidad, tradición, gravámenes, comparendos, embargos, impuestos, características anunciadas, accesorios ofrecidos, procedencia, historial o documentación de entrega. Estas reclamaciones serán evaluadas a la luz de los soportes del negocio, la información efectivamente suministrada por EASYAUTOS y la oportunidad con la que el cliente formuló sus observaciones.

La compañía podrá corregir errores materiales subsanables, complementar documentos, gestionar aclaraciones con terceros, formalizar entregas pendientes o demostrar que la condición observada ya había sido informada o podía ser razonablemente conocida por el cliente antes de perfeccionarse el negocio.

19. Relación con financiación, aseguradoras, garantías de terceros y talleres aliados

Cuando la adquisición del vehículo se encuentre asociada a un crédito, leasing, prenda, seguro, plan complementario, garantía suplementaria, póliza mecánica o servicio de terceros, la compañía podrá actuar como canal de información o apoyo, pero las decisiones de aprobación, cobertura, exclusiones, deducibles, tiempos de respuesta y condiciones económicas dependerán de la entidad correspondiente.

En consecuencia, EASYAUTOS no garantiza por sí misma la aprobación de coberturas de seguros o planes de terceros ni asume automáticamente las obligaciones propias de tales entidades. No obstante, brindará colaboración razonable en la radicación de documentos y en la coordinación inicial cuando ello forme parte de la oferta comercial o del acompañamiento de posventa comprometido.

20. Prevención de abuso del derecho y reclamaciones temerarias

La presente política protege al consumidor diligente, pero también autoriza a la compañía a defenderse frente a reclamaciones formuladas de mala fe, con información falsa, con ocultamiento de intervenciones previas, con manipulación del vehículo o con pretensión de trasladar a la empresa daños generados por hechos posteriores a la entrega o por uso indebido.

Si la compañía advierte inconsistencias objetivas, alteración de evidencia, ocultamiento de accidentes, intervención no autorizada, suplantación, documentos falsos o cualquier circunstancia que afecte la buena fe del trámite, podrá rechazar la solicitud, reservarse las

acciones civiles, penales o administrativas correspondientes y reportar internamente la novedad para gestión de riesgos.

21. Canales de atención y escalamiento interno

El cliente podrá presentar sus solicitudes por los canales informados por la compañía. Para fines de trazabilidad, se recomienda que toda reclamación sustancial sea enviada al correo asistente@easyautos.com.co con los soportes respectivos. EASYAUTOS podrá complementar la atención mediante llamadas, mensajes, reuniones, inspecciones presenciales, remisiones o respuestas escritas.

Cuando la complejidad del asunto lo requiera, la reclamación podrá escalarse internamente a coordinación comercial, coordinación de posventa, asesoría jurídica, dirección administrativa o gerencia, con el fin de revisar antecedentes, riesgos, salidas transaccionales y decisiones finales.

22. Protección documental y valor probatorio de las actas

Las actas de entrega, formatos de aceptación, anexos fotográficos, publicaciones archivadas, peritajes, chats, correos, órdenes de negocio, documentos de reserva, constancias de revisión y respuestas de posventa constituyen evidencia relevante para definir el alcance de la negociación y de las obligaciones asumidas. Por ello, el cliente reconoce la conveniencia de leer, revisar y conservar dichos documentos.

Cuando una novedad haya sido expresamente revelada y aceptada en acta o soporte equivalente, ese antecedente tendrá especial relevancia al valorar la reclamación posterior, sin perjuicio del control de legalidad que corresponda en cada caso.

23. Modificaciones de la política

EASYAUTOS podrá modificar, actualizar o complementar esta política en cualquier momento para ajustarla a cambios normativos, operativos, comerciales o tecnológicos. La versión vigente será aquella publicada o comunicada por la compañía y regirá hacia el futuro, sin perjuicio de las situaciones jurídicas consolidadas bajo documentos particulares previamente aceptados.

24. Vigencia

La presente política rige a partir de su aprobación interna y de su publicación o adopción por la compañía, y se mantendrá vigente hasta tanto sea modificada o reemplazada. Su aplicación concreta deberá armonizarse con las condiciones particulares de cada negocio, la prueba disponible y la legislación colombiana vigente.

25. Matriz operativa de referencia para la atención posventa

La siguiente matriz tiene carácter orientador y sirve para uniformar criterios de primera respuesta. No sustituye el análisis del caso concreto ni la aplicación preferente de la ley y de los documentos particulares de cada operación.

Supuesto reportado	Regla inicial de análisis	Soportes mínimos sugeridos	Observación corporativa
Falla mecánica relevante después de la entrega	Verificar fecha de aparición, kilometraje, uso	Correo de reclamación, fotos o videos, kilometraje	Puede requerirse inmovilización

	posterior, alertas previas y posibilidad de diagnóstico técnico.	actual, historial de mantenimiento, ubicación del vehículo.	temporal o remisión a taller aliado.
Diferencia entre lo publicado y lo entregado	Contrastar publicidad, acta de entrega, orden de negocio y evidencia fotográfica del vehículo.	Captura de publicación, documentos del negocio, fotos del día de entrega.	Se revisa si la condición era sustancial, subsanable o previamente informada.
Reclamo sobre llantas, frenos, batería o consumibles	Analizar desgaste propio, estado informado al momento de la venta y uso posterior del cliente.	Fotos, kilometraje recorrido desde la entrega, conceptos técnicos si existen.	No todo desgaste posterior constituye garantía; depende del caso y de la información precontractual.
Reclamo por vehículo intermediado	Determinar rol real de EASYAUTOS y obligaciones concretas asumidas.	Orden de negocio, titularidad, comunicaciones, soportes de intermediación.	La compañía responde por su gestión e información propia, no automáticamente por todo hecho del tercero propietario.
Solicitud relacionada con crédito, seguro o plan externo	Canalizar y verificar documentos de la entidad correspondiente.	Radicado, contrato, póliza, respuesta de la entidad, soportes del negocio.	La decisión final depende del tercero; EASYAUTOS acompaña sin sustituirlo.

Nota de implementación. Para una protección jurídica más robusta, esta política debe operar conjuntamente con los Términos y Condiciones del sitio web, la política de tratamiento de datos, la política de cookies, la política de reservas y financiación, las órdenes de negocio, las actas de entrega y los formatos específicos de revelación de estado del vehículo, exclusiones, hallazgos y aceptación informada por parte del comprador.