

TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE LA OFERTA PARA LA ADQUISICIÓN DE UN VEHÍCULO

1. **Oferta.** La persona identificada en la Orden de Pedido como "Cliente", en adelante, el "Cliente" o el "Oferente Comprador" presenta una oferta en firme (en adelante, la "Oferta") para comprarle a la sociedad ANTIOQUEÑA DE AUTOMOTORES Y REPUESTOS S.A. (en adelante "ANDAR") el vehículo descrito en el documento denominado "Orden de Pedido", que forma parte integrante e inseparable del presente documento de oferta, en los términos y condiciones estipulados en este documento de Condiciones Generales.
 2. **Precio.** El Oferente Comprador reconoce que los precios de los vehículos pueden cambiar sin previo aviso por parte de ANDAR y que el precio del vehículo será aquel que se consigne en la factura de compraventa. Una vez expedida la factura de compraventa, el Oferente Comprador podrá decidir si desea o no continuar con la compra del vehículo. De no continuar con el negocio, ANDAR procederá a devolver los dineros abonados sin que haya sanciones para ninguna de las partes ni el reconocimiento de intereses.
 3. **Aceptación.** La Oferta está sujeta a confirmación y aprobación por parte de ANDAR, la cual se entenderá realizada con la emisión de la correspondiente factura de compraventa, sin embargo, dicha aceptación está sujeta al cumplimiento de las condiciones que se describen en el siguiente numeral.
 4. **Condición de pago del precio y legalización documental.**
 - a. En caso que el vehículo sea pagado de contado (sin entidad financiera), la aceptación de la Oferta está condicionada a que el Oferente Comprador pague la totalidad del precio acordado, más cualquier otro gasto que implique la transferencia del vehículo, realice la suscripción y legalización de los documentos necesarios y se ejecuten los trámites exigidos, todo dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de facturación del producto. Cumplido este plazo y de no realizarse estos actos, se entenderá no perfeccionado el contrato y ANDAR podrá devolver el dinero abonado, sin intereses, disponiendo del vehículo sin ninguna clase de indemnización para el Oferente Comprador.
 - b. En caso que parte del precio del vehículo sea financiado por cualquier entidad financiera, la Oferta está condicionada a que ANDAR reciba del Oferente Comprador, el valor de la cuota inicial y cualquier otro gasto que implique la transferencia del vehículo y la totalidad de los documentos exigidos por la entidad financiera, tales como pagares y pignoraciones debidamente diligenciadas, autenticados y legalizados. Cuando se reciba el desembolso correspondiente por parte de la entidad financiera se entenderá perfeccionado el contrato.
- EN CUALQUIER CASO LA ENTREGA MATERIAL DEL VEHÍCULO ESTÁ CONDICIONADA AL PAGO TOTAL DEL PRECIO DEL MISMO MÁS LOS GASTOS ACORDADOS PARA MATRICULARLO ASI COMO EL PERFECCIONAMIENTO DE DICHO TRÁMITE.
5. **Condiciones adicionales.** La aceptación de la Oferta o perfeccionamiento del contrato está condicionada también a: (a) Inexistencia de eventos de fuerza mayor y/o caso fortuito; (b) Inexistencia de eventos de perturbación del orden público y (c) inexistencia de disposiciones legales o por solicitud de entidades gubernamentales o de las entidades del sector financiero. De no ser posible continuar con el negocio, por el acaecimiento de estas condiciones, ANDAR realizará la devolución del dinero abonado por el Oferente Comprador, sin el reconocimiento de intereses o indemnización alguna y con el cumplimiento de los requisitos y plazos establecidos dentro de este documento.
 6. **Entrega.** El plazo de entrega que inicialmente se acuerde podrá variar y tal situación será informada oportunamente al Oferente Comprador, quien podrá manifestar su aceptación o rechazo en relación con la Oferta de Compra. ANDAR y el importador o fabricante del vehículo quedan exentas de responsabilidad por el atraso de la entrega del vehículo, se reservan el derecho de dejar sin efecto la entrega del vehículo y se reservan el derecho de anular cualquier pedido por cualquiera de las siguientes causas: a) Por fuerza mayor o caso fortuito, b) Perturbación de orden público, c) por disposiciones del gobierno, d) por falta de existencias, e) Por dificultad en la producción, f) por dificultades de la obtención de materiales, g) por el incumplimiento por parte de los abastecedores de materia prima, h) Falta de existencia de cupos para vehículos de servicio público, o cambio de precio por parte de nuestros proveedores, e i) falta de matrículas y placas en el tránsito y en general cualquier otra que implique dificultad o imposibilidad en cumplir con la entrega del vehículo. En tales casos, el Oferente Comprador podrá revocar su oferta sin penalidad para ninguna de las partes y se devolverá el depósito según lo previsto en estas Condiciones Generales sin intereses.
 7. **Aceptación de las Características del Vehículo.** El Oferente Comprador conoce la descripción y las características técnicas establecidas en el manual del propietario y en las fichas técnicas del fabricante. En caso de los vehículos nuevos, ha tenido a su disposición un vehículo de similares características técnicas en las salas de ventas o de forma voluntaria optó por no ver un vehículo de similares características. En caso de los vehículos usados, revisó el vehículo específico objeto de esta Oferta u optó voluntariamente por no hacerlo. En cualquier caso, ha contado con la asistencia necesaria para resolver todas sus inquietudes; declarando entonces que el vehículo ofertado cumple con todos sus requerimientos. El Oferente Comprador, verificará todas las especificaciones técnicas del vehículo antes de recibirlo y lo asegurará con la entidad aseguradora de su preferencia. En consecuencia, los riesgos relativos al vehículo serán transferidos al Oferente Comprador a partir de la entrega.
 8. **Retracto por parte del Oferente Comprador.** Se entenderá que el Oferente Comprador se retracta de la Oferta en los siguientes casos: (a) cuando el Oferente Comprador no entregue dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la firma de la Orden de Pedido la documentación necesaria dirigida a la entidad financiera para efectos del estudio del crédito que solicita. b): Cuando pasados diez (10) días contados a partir de la fecha de la firma de la Orden de Pedido el Oferente Comprador no se presenta a realizar los trámites y pagos correspondientes a la conclusión de compra del vehículo. C): Cuando el Oferente Comprador una vez aprobado el crédito por la entidad financiera no hiciere uso de este dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha de aprobación. D): Cuando Oferente Comprador no entregue, dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de este contrato la documentación completa y legalizado del traspaso de propiedad del vehículo que deja para garantizar parte del pago. En estos casos se procederá a devolver cualquier suma de dinero en los términos descritos en estas Condiciones Generales sin intereses y ANDAR queda facultado para disponer del vehículo sin que haya lugar a indemnización de ninguna clase a favor del Oferente Comprador.
 9. **Depósitos y Devoluciones.** El dinero que el Oferente Comprador abona con la presente Oferta de Compra se hace a título de depósito precario y solo dará lugar al estudio de la presente Oferta. El Oferente Comprador ACEPTA que en ningún caso ANDAR reconocerá intereses civiles o comerciales sobre este depósito. En el evento en que la Oferta de Compra no sea aceptada, o sea desistida por el Oferente Comprador, ANDAR procederá a la devolución del depósito, descontando los gastos referidos en estas Condiciones Generales si se llegaren a ocasionar. El término para efectuar tal devolución será de 15 días hábiles, contados a partir del día siguiente a la radicación de la solicitud completa del Oferente Comprador.
 10. **Gastos.** El Oferente Comprador asumirá los gastos que ocasione el perfeccionamiento y la ejecución de la presente oferta mercantil, incluyendo entre otros: a) el registro del contrato de compraventa; b) el registro de la factura comercial; c) los gastos de matrícula; d) los relacionados con la legalización de la reserva de dominio y las demás garantías que se otorguen; e) gastos de transporte o traslado del vehículo entre diferentes municipios del país; f) impuesto de timbre y, g) los demás gastos que se ocasionen.
 11. **Desistimiento.** En caso de desistimiento del negocio por parte del Oferente Comprador y siempre que esto ocurriera con posterioridad a la ejecución de los trámites descritos en el numeral anterior, el Oferente Comprador AUTORIZA a ANDAR a descontar tales costos de los dineros que se hubieran abonado previamente a la presente Oferta de Compra. Así entonces, de

existir saldos de dinero que sean susceptibles de devolución al Oferente Comprador, éstos corresponderán a los que resultaren una vez realizadas las deducciones a que hubiera lugar por los gastos en que hubiere incurrido ANDAR.

12. **Matrícula o Traspaso.** El Oferente Comprador autoriza a ANDAR a realizar los trámites de registro, matrícula o traspaso del vehículo y asume el tiempo y el valor de los gastos que este trámite ocasione, incluyendo los honorarios del gestor de tránsito. El Oferente Comprador reconoce, que la fecha de entrega del vehículo dependerá de la culminación de los trámites ante las autoridades responsables en cada caso. La iniciación del procedimiento para matrícula está condicionado al pago total del precio y de los gastos estimados.
13. **Retoma.** En el caso de que la orden de pedido contenga la estipulación de un vehículo usado que se da como parte de pago, la entrega del vehículo queda subordinada al recibo del vehículo usado, el cual constituye por expresa convención una parte del precio en especie. Por consiguiente, en caso de anulación o rescisión del pedido cualquiera que sea la causa, ANDAR no estará obligada a comprar el vehículo ofrecido; si esta se encuentra en posesión de él le será devuelto a el Oferente Comprador, pero este deberá reembolsar los gastos que hayan sido verificados para colocarlo en estado de venta, y además no tendrá derecho a reclamar daños y perjuicios por la privación de goce del vehículo. En caso de que se hubiera efectuado la venta, solamente se reembolsará el precio, menos una comisión del 9% más los gastos e impuestos cubiertos por el traspaso. El Oferente Comprador certifica que el estado real del vehículo usado y dado en parte de pago se encuentra conforme a la descripción dada en el formulario de avalúo practicado. El Oferente Comprador declara que el vehículo usado se encuentra libre de todo gravamen, multa o pignoración. Por lo tanto, si el vehículo usado no estuviere debidamente saneado para efectuar su traspaso a ANDAR, tales demoras serán asumidas sin protestar por el Oferente Comprador. El Oferente Comprador asume cualquier multa o sanción cuya fecha de origen sea anterior a la entrega material del vehículo y se obliga a asumir su pago en los cinco días hábiles que se le notifique de dicha situación, de no hacerlo se entenderá incumplido el contrato, generándose una sanción equivalente al 10% del valor por el cual se retoma el vehículo usado, sin perjuicio que ANDAR pueda deshacer el negocio o exigir su cumplimiento.
14. **Relación con la entidad financiera.** La relación crediticia es exclusiva entre el Oferente Comprador y la entidad financiera que le facilite los recursos para la compra del vehículo. ANDAR no será responsable por aprobación, rechazo, tiempos de desembolso o condiciones del crédito.

COMO CONSTANCIA DE HABER LEIDO, ENTENDIDO Y ACEPTADO TODAS Y CADA UNA DE LAS CONDICIONES CONTENIDAS EN LA PRESENTE OFERTA, YO, EL OFERENTE COMPRADOR, DECLARO QUE LA INFORMACIÓN QUE HE RECIBIDO ES EXACTA, QUE EN ESTE ESCRITO SE ENCUENTRA EXPRESADA FIELMENTE MI VOLUNTAD EN TODAS SUS PARTES Y POR LO TANTO EN SEÑAL DE CONFIRMACIÓN FIRMO EL PRESENTE DOCUMENTO.

Peticiones, Quejas o Reclamos

Por disposición de la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), ANDAR, dispone de mecanismos idóneos para la recepción y trámite de las peticiones, quejas y reclamos (PQR) relativos a los productos y servicios prestados.

Se designó un responsable institucional para la recepción y trámite de PQR, quien atenderá sus inquietudes y reclamaciones en la dirección de su sede principal en la Calle 29 No. 44-136 de la ciudad de Medellín, en el teléfono (604) 4440800 o al email servicioalcliente@andar.com.co.

El procedimiento de radicación y trámite de PQR consiste en:

- Presentar una comunicación expresando su petición, queja o reclamo, a través de cualquiera de nuestros canales dispuestos para estos fines conforme a lo aquí señalado.
- Toda PQR se atenderá siguiendo lo establecido en la Constitución Política de Colombia, normas concordantes y de acuerdo con lo exigido por el Estatuto Protección al Consumidor (Ley 1480 de 2011).
- La respuesta a toda PQR se dará dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recibo.
- En caso de estar incompleta su solicitud, será requerido por nosotros para que allegue la información faltante y de estar inconforme con la respuesta otorgada, usted podrá dirigirse directamente a la SIC sin necesidad de un abogado.

Se recomienda agotar la instancia de reclamación directa ante ANDAR.

Garantía

La garantía legal está regulada en Colombia por los artículos 7, 8, 9, 10 y 11 de la Ley 1480 de 2011 ("Estatuto del Consumidor"), el Capítulo 32 del Título 2 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1074 de 2015, la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio y demás disposiciones que los modifiquen o adicionen.

Para el caso de vehículos nuevos, los términos y condiciones de la garantía estarán expresados en el cupón de garantía que será entregado al Oferente Comprador en el momento de la entrega del vehículo.

En caso de vehículos usados, éstos se entregan SIN garantía por parte de ANDAR, con autorización legal. Se podrá pactar en caso de vehículos usados una cobertura en términos similares a los de una garantía pero en tal caso deberá haber pacto expreso al respecto.

Tratamiento de Datos Personales

Estimado Cliente, con la firma de este documento de forma electrónica, se entiende firmada por usted la siguiente declaración:

Autorizo a ANTIOQUEÑA DE AUTOMOTORES Y REPUESTOS S.A. (propietaria del establecimiento de comercio "Andar S.A.") para que recolecte, almacene, use, circule, transmita, transfiera, y suprima mis datos personales para efectos de que ésta pueda cumplir su objeto social relacionado con la comercialización de vehículos automotores nuevos y usados, comercialización de partes, piezas (autopartes) y accesorios, mantenimiento y reparación de vehículos automotores.

Autorizo asimismo a ANDAR S.A. a contactarme para indagar sobre interés de compra o servicios posventa; realizar campañas de envío de información sobre promociones, encuestas, eventos, garantías, productos y servicios de la marca que pudieran ser de interés; atención y seguimiento de solicitudes, quejas o reclamos; prestación de servicios complementarios y de posventa.

Además, autorizo la transferencia y la transmisión de mis datos personales a los fabricantes, importadores y representantes de las marcas de los vehículos comercializados por ANDAR S.A. ubicados dentro y fuera de Colombia, así como a terceros encargados del tratamiento, para las finalidades antes descritas.

Manifiesto que he sido informado sobre mis derechos a acceder, conocer, actualizar, rectificar, revocar y suprimir mis datos personales, solicitar prueba de la autorización, ser informado sobre el uso que se le está dando a mis datos personales, y ejercer cualquier acción derivada del derecho de habeas data mediante correo electrónico a la dirección: datos.personales@andar.com.co o radicando una comunicación de lunes a viernes en calle 29 Nro. 44-136 Medellín, Antioquia.

[Haga click aquí para ver la política de datos.](#)

Advertencia Sobre Vehículos Eléctricos e Híbridos Frente al “Pico y Placa”

Estimado Cliente, le informamos que las normas que regulan las excepciones a las restricciones de movilidad, comúnmente conocidas como “pico y placa” o “días sin carro”, presentan las siguientes características:

- Varían de un municipio a otro.
- Dependen del tipo de electrificación del vehículo, ya sea 100% eléctrico (“Battery Electric Vehicle” o “BEV”), híbrido enchufable (“Plug In Hybrid Electric Vehicle” o “PHEV”) o híbrido no enchufable (“Mild Hybrid Electric Vehicle” o “MHEV”).
- Pueden ser modificadas por las autoridades en cualquier momento, por lo que un vehículo exento hoy podría no estarlo en el futuro.
- Son normas jurídicas sujetas a diversas interpretaciones.

Por lo anterior, ANDAR S.A. (en adelante, para todos los efectos “ANDAR”) se abstiene de emitir afirmaciones o garantías generales respecto a si un vehículo determinado está o estará exento de restricciones como el “pico y placa”.

En consecuencia, le informamos de manera respetuosa que es su responsabilidad verificar si su vehículo está o estará exento de las restricciones de movilidad en los municipios donde planea circular. Cualquier afirmación realizada por funcionarios de ANDAR respecto al tema se entiende hecha de buena fe y con el objetivo de brindarle asistencia, pero no constituye una promesa ni garantía legal alguna.

Al firmar este documento, usted declara que para tomar la decisión de compra del vehículo no se basó en ninguna afirmación realizada por funcionarios de ANDAR en relación con las medidas de “pico y placa” u otras restricciones de movilidad, y que realizó su propia investigación al respecto.

Advertencia Sobre Blindaje

Estimado cliente, por favor tenga presente que no existen empresas de blindaje homologadas por el fabricante del vehículo en Colombia. Por esta razón, ni el fabricante ni ANDAR S.A. (en adelante para todos los efectos “ANDAR”) recomiendan ni avalan empresas de blindaje.

Si usted decide blindar su vehículo, lo hará bajo su propia responsabilidad, entendiendo que, si después del blindaje se presenta un fallo y este se origina como consecuencia del proceso de blindaje, la garantía otorgada por el fabricante podría quedar anulada.

Al firmar este documento, usted manifiesta que: (i) comprende las implicaciones del blindaje frente a la garantía del vehículo, y (ii) ningún funcionario del fabricante ni de ANDAR le ha recomendado una empresa de blindaje.