

Informe sobre Políticas Comerciales y de Servicio al Cliente

1. Políticas de Garantía autos marca DEEPAL

Duración y cobertura general: Los vehículos DEEPAL de uso **particular** cuentan con una garantía integral de **hasta 3 años** para el vehículo. Esta garantía cubre prácticamente todos los componentes del vehículo en condiciones normales de uso particular, esto quiere decir componentes del sistema eléctrico de propulsión, como el motor y su controlador (unidad de transmisión). En contraste, los elementos de desgaste normal o auxiliares no poseen coberturas (por ejemplo, piezas de desgaste como filtros o pastillas de freno). Por su parte, los **vehículos de uso comercial** (ej. alquiler, transporte público tipo taxi, uso en plataformas) tienen una garantía más limitada de **1 año**, reflejando las mayores exigencias por su uso intensivo. La garantía se calcula a partir de la fecha de factura de compra y expira al alcanzar el plazo de tiempo o el kilometraje indicado, lo que ocurra primero.

Cobertura especial para batería de tracción: Dado que DEEPAL se enfoca en vehículos eléctricos e híbridos, ofrece una cobertura extendida para el componente más crítico: la batería de alto voltaje. La **batería de tracción** está garantizada por **4 años o 150mil kilómetros**, con la condición de mantener al menos ~60% de su capacidad de salud (SOH) durante ese periodo. según términos detallados en la política de garantía integral. En contraste, la batería auxiliar de 12V tiene una garantía de 1 año por defectos de fabricación.

Tabla de garantías específicas por componentes:

Tipo de garantía	Cobertura	Partes críticas
Vehículo	3 años o 100.000 km	Excepto para los ítems a continuación
Batería de alto voltaje	4 años o 150.000 km	Capacidad de la batería \geq 60% de la especificación
Electromotor	3 años o 100.000 km	Motor, sistema de refrigeración del motor, sensor de rotación
Controlador del electromotor	3 años o 100.000 km	Controlador del electromotor
Dispositivos de alto voltaje	3 años o 100.000 km	Módulo de alto voltaje 3 en 1, Convertidor DC/DC, compresor eléctrico, PTC, caja de distribución de alto voltaje, cargador a bordo, cables y switch de reparación de alto voltaje, VTOG

Dispositivos de bajo voltaje	3 años o 100.000 km	Gateway, controlador principal del vehículo, controlador de engranajes, SRS ECU, ECU de aire acondicionado, ECU&TCU, BCM, BMC, Controlador I-key, parking ECU, regulador del sistema de vidrios eléctricos, panel de instrumentos, fugas de electricidad, sensores
Farolas	3 años o 100.000 km	A excepción de todos los bombillos
Chasis	3 años o 100.000 km	Transmisión, reductor, diferencial, conjunto de submarco (subchasis) delantero, dirección asistida con barra de acoplamiento, conjunto de bomba de dirección asistida, ABS, ESP, caliper de frenos
Puerto de carga y pistola de carga	1 año	
Caja de carga	1 año	
Corrosión	3 años sin límite de kilometraje	
Partes consumibles	2 años o 40.000 km	Multimedia, amortiguador, guardapolvos, cojinete, cojinetes de las ruedas
	1 año o 20.000 km	Batería de 12 voltios
	3 meses o 10.000 km	Filtro de aire acondicionado, Batería del sistema de encendido (control remoto), pastillas de freno, Llantas (desgaste normal no incluido), conjunto de plumillas, bombillos, fusibles, relés en general (sin incluir la unidad de control integrada)
Repuestos	1 año	A partir de la fecha de venta al cliente

Condiciones y excepciones: La garantía cubre la reparación o reemplazo de componentes que presenten defectos de fabricación o fallas bajo uso normal. Es válida siempre que el propietario realice el **mantenimiento periódico**, 1 primera revisión en 1 año de manera preventiva o 12.000km, luego sucesivamente cada 12 meses o 12.000km y cumpla las condiciones de uso especificadas por el fabricante. Situaciones excluidas de la garantía incluyen daños por accidentes, mal uso, modificaciones no autorizadas, instalación de accesorios no originales, o incumplimiento de las recomendaciones de cuidado del vehículo. Así mismo, la garantía puede **restringirse por uso comercial**:

Proceso para reclamar garantía: En caso de una falla cubierta, el propietario debe llevar el vehículo a un **taller autorizado** por SKY AUTOS. Un técnico certificado diagnosticará el problema; de confirmarse que se trata de un defecto de fabricación dentro del periodo de cobertura, la reparación o sustitución de la pieza defectuosa no tendrá costo para el cliente. La garantía cubre también la mano de obra en estos casos. SKY AUTOS asegura la disponibilidad de repuestos

genuinos a través del modelo de importación por vía aérea para repuestos de menos de 50 centímetros y por barco para repuestos más grandes (como baterías y motores) y personal capacitado para efectuar estas reparaciones de forma oportuna. Si una determinada reparación toma más de lo esperado por complejidad o logística, el concesionario informará al cliente y podría ofrecer soluciones temporales dependiendo de las políticas internas.

2. Políticas de Tratamiento de Datos Personales

Fundamento legal en Colombia: SKY AUTOS (representada SKY MOTION SAS) cumple con la normativa colombiana de protección de datos personales, principalmente la **Ley Estatutaria 1581 de 2012** y su Decreto Reglamentario 1377 de 2013, así como los artículos 15 y 20 de la Constitución Política. Estas disposiciones establecen las reglas para la recolección, uso, procesamiento y protección de datos personales (“Ley de Habeas Data”). La compañía ha adoptado una **Política de Protección de Datos Personales** acorde a dichos lineamientos, la cual rige todos sus procesos que involucren tratamiento de datos y también se extiende a terceros aliados que actúen como encargados en su nombre.

Responsables y finalidad del tratamiento: SKY AUTOS actúa como **Responsable del tratamiento** de los datos personales de los clientes y usuarios de los vehículos. La información recolectada (sea de forma digital a través de sitios web, aplicaciones, redes sociales, o de forma física en formularios de concesionarios) es almacenada y utilizada exclusivamente para las finalidades autorizadas por el titular y previstas en la política. En términos generales, las **finalidades del tratamiento** incluyen: **proveer los productos o servicios requeridos**, gestionar la relación comercial con el cliente, y mejorar la experiencia del usuario. Específicamente, la política de SKY AUTOS enumera objetivos como: informar sobre **nuevos productos, servicios, ofertas y eventos** de la marca; ejecutar **programas de fidelización** y seguimiento de satisfacción; realizar **análisis de perfilamiento** (por ejemplo, preferencias de navegación o consumo) para fines de mercadeo; aplicar **encuestas de opinión** y estudios de mercado; efectuar actividades de **prospección comercial** y segmentación de clientes; llevar a cabo la **gestión administrativa y de facturación** interna; y **ofrecer servicios de posventa** y soporte técnico al cliente. Adicionalmente, se contempla el

tratamiento de ciertos **datos sensibles** (como huellas dactilares, fotografías, datos de geolocalización del vehículo, etc.) con fines de autenticación y seguridad, por ejemplo, para implementar firmas electrónicas, verificar la identidad del titular y proteger sus transacciones. Dichos datos sensibles solo se tratan si son estrictamente necesarios y con el consentimiento expreso del titular, siendo opcional su entrega.

Derechos del titular de los datos: En línea con la ley colombiana, SKY AUTOS garantiza a los titulares el pleno ejercicio de sus **derechos ARCO** (Acceso, Rectificación, Cancelación –o supresión–, y Oposición), entre otros. En particular, cualquier persona cuyos datos sean tratados por la empresa tiene derecho a: **(i)** Acceder de forma gratuita a sus datos personales que estén bajo tratamiento; **(ii)** Conocer, actualizar y rectificar sus datos frente a información parcial, inexacta o incompleta; **(iii)** Solicitar prueba de la autorización dada para el tratamiento (salvo excepciones legales); **(iv)** Presentar quejas ante la autoridad de control, la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), por infracciones a las normas de datos; **(v)** Revocar su consentimiento y/o solicitar la eliminación de sus datos cuando así lo desee (salvo que exista un deber legal o contractual que requiera conservarlos); y **(vi)** Abstenerse de responder preguntas que versen sobre datos sensibles o sobre datos de menores de edad, entendiendo que brindar esa información es facultativo. Estos derechos pueden ser ejercidos mediante los canales dispuestos por SKY AUTOS.

Almacenamiento, seguridad y confidencialidad: SKY AUTOS se compromete a manejar los datos personales con estrictas medidas de seguridad, confidencialidad y reserva. Siguiendo el **principio de seguridad de la información**, la empresa implementa medidas técnicas, humanas y administrativas para proteger los datos contra acceso no autorizado, pérdida, adulteración o uso indebido. Solo personal autorizado o terceros encargados (bajo acuerdos de confidencialidad) acceden a las bases de datos, y únicamente para cumplir las finalidades informadas. La compañía tiene políticas de seguridad de la información que mitigan riesgos de ataques cibernéticos, virus u otras brechas. En cuanto al **almacenamiento temporal**, los datos personales se conservarán durante el tiempo necesario para cumplir las finalidades para las cuales fueron recolectados o para garantizar el cumplimiento de obligaciones legales o contractuales. Cumplido el propósito del tratamiento, la empresa procederá a la **supresión (borrado)** segura de los datos en sus sistemas, salvo que por ley deba retener cierta información por más tiempo (por ejemplo, datos contables o históricos). Esta práctica asegura que no se almacenarán datos indefinidamente sin justificación.

Canales de contacto y atención: SKY AUTOS ha dispuesto canales específicos para que los titulares puedan ejercer sus derechos o presentar consultas y reclamos relacionados con sus datos. Por ejemplo, existe un correo electrónico

SKY MOTION SAS
NIT 901119460-6
CR 48 # 17 A SUR 47 LOCAL 101
MEDELLIN, COLOMBIA



dedicado (p.ej. comercial@skyautos.com.co según su política interna) al cual los usuarios pueden enviar solicitudes de acceso, actualización o cancelación de datos. Adicionalmente, el aviso de privacidad indica la dirección física de SKY AUTOS en Medellín y números de contacto para comunicaciones oficiales, lo cual permite a los clientes presentar peticiones formales. Las solicitudes de datos personales se tramitan conforme a los procedimientos de la Ley 1581: la empresa debe responder dentro de los plazos legales (10 días hábiles para consultas, 15 días hábiles para reclamos, prorrogables según la ley) y con la información requerida. En caso de consultas generales sobre privacidad, el usuario también puede encontrar en la página web de SKY AUTOS la **Política de Tratamiento de Datos Personales** completa, así como un **Aviso de Privacidad** simplificado en puntos de recolección (por ejemplo, formularios web) que resume cómo se usarán sus datos y solicita la autorización correspondiente.

3. Condiciones de Compra (Ventas de Vehículos DEEPAL)

Métodos de pago aceptados: SKY AUTOS, ofrece múltiples opciones de pago para la compra de sus vehículos. En las **vitriñas físicas** es posible pagar mediante medios tradicionales como **efectivo, cheque de gerencia, transferencia bancaria o pago con tarjeta de crédito/débito (con recargo)** a través de datáfonos, según las políticas de la sala de venta. Adicionalmente, SKY AUTOS ha habilitado una **plataforma en línea** para reservar o comprar vehículos y accesorios, en la cual los usuarios pueden realizar pagos electrónicos de forma segura. En esta plataforma, el comprador efectúa el pago mediante una **pasarela virtual de pagos** contratada por la empresa. Los medios de pago en línea típicamente incluyen tarjetas de crédito, tarjetas débito (vía PSE u otro integrador bancario) y posiblemente pagos en efectivo referenciados (como por ejemplo Baloto/EFACTY) si el gateway lo permite. El proceso es el siguiente: el usuario selecciona el vehículo o producto, escoge el método de pago electrónico disponible en la plataforma, y una vez introduce los datos requeridos y la transacción es aprobada por su entidad financiera, la orden de compra se confirma exitosamente. La venta solo se considera finalizada cuando el pago ha sido verificado y **aprobado** por el banco emisor del comprador. Para mayor seguridad, se le puede solicitar al comprador **verificar su tarjeta** en la plataforma la primera vez que la use, siguiendo procedimientos de autenticación que la pasarela exija (como códigos 3D Secure, etc.). Todos estos pasos buscan garantizar transacciones confiables y proteger tanto al cliente como a la empresa de fraudes.

4. Entregas y Envíos de Vehículos

SKY AUTOS, tiene su sede principal en Antioquia (Medellín) y allí gestiona los trámites de registro dentro del área metropolitana. Si el trámite se debe hacer en

SKY MOTION SAS
NIT 901119460-6
CR 48 # 17 A SUR 47 LOCAL 101
MEDELLIN, COLOMBIA



otra ciudad, SKY AUTOS ayudará al cliente con toda la documentación necesaria para el trámite ante cualquier organismo de tránsito nacional.

Tiempos estimados de entrega: El tiempo desde la compra hasta la entrega efectiva del vehículo puede variar dependiendo de si el automóvil está **en stock local** o si viene en camino (pedido de fábrica/importación). En caso de que el vehículo este en STOCK, se entregara en un mínimo de 8 días hábiles. En caso de que el vehículo se importe, los tiempos se darán a conocer en cada caso, si ocurriera algún retraso logístico (por ejemplo, demora en aduana o en transporte interno), el concesionario comunica oportunamente al cliente.

Proceso de entrega al cliente: La entrega nuestros vehículos DEEPAL nuevos se realiza típicamente en la sede oficial de la compañía donde se concretó la compra (o el punto más cercano al domicilio del cliente, según acuerdo). El **proceso de entrega** es formal y personalizado: un asesor de entrega o técnico especializado realiza con el cliente una **inspección completa del vehículo** (checklist de entrega) donde se revisa el estado de la carrocería, pintura, interiores, carga de batería, etc., para confirmar que todo está en perfectas condiciones. Se hace la **explicación funcional:** el asesor le muestra al cliente las características del vehículo, el uso de los mandos, configuración del sistema multimedia, activación de modos de manejo, cómo cargar la batería (en caso de eléctricos/híbridos) y recomendaciones de seguridad. SKY AUTOS pone especial énfasis en educar al nuevo propietario de un carro eléctrico sobre las **buenas prácticas de carga y cuidado de la batería**, aprovechando la entrega para resolver dudas. El cliente firma un acta de recibido conforme, donde acepta el vehículo a satisfacción. En ese momento se le hacen entrega de los **documentos:** tarjeta de propiedad (matrícula) ya tramitada ante el organismo de tránsito y certificado de SOAT vigente y condiciones de garantía digital. También se entregan las **placas** instaladas en el vehículo. Si el cliente adquirió accesorios adicionales (por ej. cargador de pared, kit de carretera, tapetes especiales), estos se entregan junto con el vehículo.

Condiciones logísticas y responsabilidad: SKY AUTOS planifica las entregas para que sean eficientes y seguras. Los vehículos nuevos se movilizan generalmente en camiones tipo *niñera* o plataformas individuales para evitar acumulación de kilometraje y evitar riesgos en carretera. La empresa se encarga de los trámites de **seguro de transporte** para cubrir cualquier incidente en camino hasta que el cliente reciba el auto. Una vez entregado y firmado el recibido, la responsabilidad sobre el vehículo (riesgos, seguro, etc.) pasa al cliente.

5. Servicio Posventa de SKY AUTOS

Red de talleres autorizados: SKY AUTOS dispone de una **red de talleres de servicio aliados a nivel nacional**. Estos talleres autorizados cuentan con **personal capacitado** para atender vehículos eléctricos e híbridos, lo cual es crucial dada la tecnología especializada (sistemas de baterías de alto voltaje, motores eléctricos, inversores, etc.). Actualmente hay cobertura de servicio en las ciudades: **Bogotá, Medellín, Pereira**.

Mantenimiento programado (preventivo): A pesar de que los vehículos eléctricos requieren menos mantenimiento que los de combustión (por tener menos piezas móviles y no usar aceite de motor, por ejemplo), DEEPAL establece un plan de **mantenimientos programados** para asegurar la longevidad y seguridad del vehículo. Por lo general, los **intervalos de servicio** se indican cada cierto kilometraje (p. ej. cada 10.000 km) o anualmente, lo que ocurra primero. Durante estos mantenimientos se realizan inspecciones generales, rotación de llantas, verificación del sistema de frenos, suspensión, nivel de refrigerante del sistema de baterías (si aplica), revisión del estado de la batería de tracción (incluyendo reportes de salud de batería), actualizaciones de software de los sistemas electrónicos, entre otros.

Disponibilidad de repuestos: Un aspecto crítico de la posventa es contar con **repuestos originales** disponibles oportunamente. SKY AUTOS, al ser un importador de vehículos, ofrece realizar importación por vía aérea para repuestos de menos de 50 centímetros y por barco para repuestos más grandes (como baterías y motores) de los modelos comercializados, con tiempos de espera de mínimo 15 días para importaciones vía aérea.

Atención al cliente y asistencia: SKY AUTOS ofrece canales dedicados de **atención postventa** para resolver dudas, coordinar servicios o atender eventualidades. La línea oficial para cualquier eventualidad es 3022961824 , y el correo comercial@skyautos.com.co

6. Políticas de Devoluciones y Cambios

Derecho de retracto (compras a distancia): En cumplimiento del Estatuto del Consumidor colombiano (Ley 1480 de 2011), SKY AUTOS reconoce el **derecho de retracto** a los compradores que adquieran vehículos o productos mediante métodos de venta a distancia (por ejemplo, a través de la tienda en línea, ventas telefónicas o fuera del establecimiento comercial). Este derecho permite al consumidor desistir unilateralmente de la compra dentro de los **5 días hábiles** siguientes a la entrega del bien, sin necesidad de expresar una causa específica. Para ejercer el retracto, el cliente debe notificar su decisión al vendedor SKY

SKY MOTION SAS
NIT 901119460-6
CR 48 # 17 A SUR 47 LOCAL 101
MEDELLIN, COLOMBIA

SKY
AUTOS

AUTOS dentro de ese plazo y **devolver el vehículo** en las mismas condiciones en que lo recibió. Es importante subrayar que, tratándose de automóviles, para estar “en las mismas condiciones” el vehículo no debe haber sido rodado de forma significativa (apenas el kilometraje razonable para pruebas), ni presentar daños o modificaciones. Asimismo, no debería haber sido matriculado definitivamente a nombre del cliente, pues la matriculación implica ya un registro oficial que dificulta revertir la operación – es por ello que, si la compra fue 100% online, lo habitual es que la matrícula se gestione luego del periodo de retracto, salvo renuncia expresa del cliente.

Los **procedimientos para retracto** estipulan que el cliente entregue el bien de vuelta en el lugar indicado por la empresa (p. ej., la vitrina donde lo recogió o una bodega designada) asumiendo los costos de transporte y logística de esa devolución (costos que pueden ser elevados tratándose de un vehículo; sin embargo, la ley permite que el vendedor exija al consumidor cubrirlos). Una vez verificado el perfecto estado del vehículo devuelto y cumplidos los requisitos (presentación de la factura de compra, documentos, accesorios entregados, etc.), SKY AUTOS procederá a la **reversión del pago** recibido. La devolución del dinero se efectuará a través del mismo medio de pago usado por el cliente. Por ejemplo, si pagó con tarjeta de crédito, se generará la anulación o reembolso en esa tarjeta; si fue transferencia o efectivo, se retornará mediante consignación a cuenta bancaria del cliente. Los tiempos para ver reflejado el reembolso pueden ser hasta de **15 días hábiles** tras la solicitud, dependiendo de los procesos bancarios. La empresa, por su parte, tiene un máximo de **30 días calendario** para hacer efectivo el reintegro desde que el consumidor ejerce el retracto, según la normatividad. SKY AUTOS ha incorporado estas condiciones en sus términos de comercio electrónico, indicando claramente las causales y el proceso para efectuar retractos y **reversiones de pago** en concordancia con el artículo 47 de la Ley 1480.

Es relevante mencionar que el derecho de retracto **no aplica** a compras realizadas de manera presencial en la vitrina (dentro del establecimiento comercial), ni a vehículos adquiridos mediante financiamiento otorgado en el mismo concesionario una vez consumada la entrega.

Política de cambios o devoluciones por defectos (garantía legal):

Independientemente del retracto, la legislación colombiana consagra la **garantía legal** mínima de 1 año para bienes durables, incluidos los vehículos, periodo durante el cual el SKY AUTOS responde por la calidad, idoneidad y seguridad del producto. Si un vehículo presenta un **defecto de fábrica** o falla cubierta por garantía, la política de posventa de SKY AUTOS es proceder primero a su **reparación gratuita** en un taller autorizado. En caso de que el defecto persista tras varios intentos de reparación, o se trate de un fallo grave que comprometa la seguridad o el uso esencial del vehículo, el consumidor tiene derecho a optar por

SKY MOTION SAS
NIT 901119460-6
CR 48 # 17 A SUR 47 LOCAL 101
MEDELLIN, COLOMBIA



un **cambio del vehículo por uno nuevo de las mismas características, o la devolución del dinero pagado** (resolución del contrato), según el Estatuto del Consumidor. Esto se alinea con los artículos 11 y 12 de la Ley 1480. No aplica para el caso de vehículos comprados bajo la modalidad de intermediación (en la cual solo se actúa como agente importador de vehículos específicos)

Condiciones para aceptar cambios/devoluciones: Para efectos de hacer válido un cambio de vehículo o devolución del dinero, el cliente debe *cooperar* con las evaluaciones técnicas y trámites. Se requiere entregar el vehículo tal cual lo tenga hasta ese momento, junto con sus documentos, y no haberle realizado modificaciones de terceros. Si se opta por el **cambio**, el cliente recibirá un vehículo igual (mismo modelo, versión) en la medida de disponibilidad; si ese modelo ya no estuviera disponible, podría entregarse uno de características equivalentes previo acuerdo (ejemplo: año/modelo más reciente). En caso de **devolución de dinero**, se restituye el precio de compra efectivamente pagado, ajustado si acaso por conceptos como descuentos aplicados, etc., y el cliente restituye el automóvil a SKY AUTOS. La empresa se encarga de los trámites necesarios para revertir la matrícula en el RUNT y dar de baja el vehículo devuelto, según corresponda.

Excepciones y casos especiales: No se consideran devoluciones válidas aquellos casos en que el cliente manifiesta simplemente insatisfacción pero el vehículo no tiene fallas (por ejemplo, “no me gustó el color” o “ya no quiero el vehículo” fuera del periodo de retracto). Tampoco proceden cambios por mal uso: si un diagnóstico determina que la falla fue causada por uso incorrecto, accidentes, o intervención de terceros, la reparación corre por cuenta del cliente y no hay lugar a cambio.

SKY MOTION SAS NIT
901119460-6
CR 48 # 17 A SUR 47
LOCAL 101
MEDELLIN, COLOMBIA



Por último, la **reversión de pago** (una figura complementaria en comercio electrónico) procede cuando se identifica un fraude, un pago no consentido o el producto adquirido no es recibido. Si, por ejemplo, un cliente compra online y paga, pero el vehículo no es entregado en el plazo acordado o llega con características totalmente distintas, el cliente puede solicitar a su entidad bancaria la reversión del pago, cumpliendo las causales definidas en la ley. SKY AUTOS está obligada a acatar dichas solicitudes legítimas y coordinar con la pasarela de pagos la devolución al consumidor en esos eventos.