



TÉRMINOS Y CONDICIONES — MEMBRESÍA AUTOMERCOL SIGNATURE:

Identificación del oferente y naturaleza del programa:

- La Membresía Automercol Signature (en adelante, la “Membresía” o el “Programa”) es un programa promocional y de fidelización ofrecido por Stuttgart SAS, identificada con NIT 901135466-7, quien opera comercialmente bajo el nombre Automercol (en adelante, “Automercol”).
- La Membresía se entrega sin costo adicional, salvo que en la factura o documento comercial se indique expresamente lo contrario, a los vehículos Mercedes-Benz y Smart nuevos vendidos y facturados directamente por Automercol que cumplan las condiciones de elegibilidad. No constituye un producto financiero, seguro, garantía extendida, plan de mantenimiento, depósito, título valor, mecanismo de ahorro, programa de millas ni promesa de valorización del vehículo.
- Los beneficios son adicionales e independientes de la garantía legal y de la garantía del fabricante. Ninguna condición de este documento limita, sustituye o reduce los derechos irrenunciables del consumidor.

Marco normativo y principios de interpretación:

El Programa se regirá por la legislación de la República de Colombia, en especial por la Ley 1480 de 2011 —Estatuto del Consumidor—, las normas sobre información, publicidad, promociones, protección contractual y prestación de servicios; la Ley 1581 de 2012 y sus normas reglamentarias sobre protección de datos personales; la Ley 2300 de 2023 cuando resulte aplicable a comunicaciones comerciales; las normas civiles y comerciales pertinentes; y las disposiciones que las modifiquen, adicionen o sustituyan.

Estos términos deberán interpretarse de buena fe, de forma integral y, cuando exista una duda real no resuelta por el texto o por la información precontractual, en el sentido más favorable al consumidor. Se tendrán por no escritas las estipulaciones que desconozcan derechos mínimos o constituyan cláusulas abusivas.

Elegibilidad:

La Membresía aplica exclusivamente a vehículos que cumplan simultáneamente estas condiciones:

- Ser vehículos Mercedes-Benz y Smart nuevos.
- Haber sido vendidos y facturados directamente por Automercol.
- Tener fecha de factura igual o posterior al 11 de agosto de 2026.
- Encontrarse individualizados en los sistemas de Automercol mediante VIN y, una vez matriculados, placa.



- No haber sido excluidos expresamente en la oferta comercial particular por tratarse de flotas, ventas corporativas, demostración, reposición, negocios especiales u otra categoría, siempre que dicha exclusión haya sido informada de manera previa, clara y verificable al comprador.
- La mera cotización, separación, reserva, pedido, matrícula o entrega sin factura de venta expedida por Automercol no activa el Programa.

Activación, identificación y constancia:

La Membresía se activa automáticamente con la entrega material del vehículo, siempre que la factura haya sido expedida y la información mínima se encuentre registrada. Automercol podrá entregar una constancia física o digital con: nombre del Programa, VIN, placa cuando exista, fecha de inicio, fecha de terminación, versión de términos y canal de consulta.

La ausencia de tarjeta física no elimina un beneficio válidamente adquirido. En caso de diferencia entre una tarjeta, pieza publicitaria o comunicación y estos términos, prevalecerá la condición más favorable que haya sido ofrecida de manera clara y comprobable al consumidor, sin perjuicio de las normas imperativas aplicables.

Vigencia:

La vigencia general es de cinco (5) años contados desde la fecha de entrega material del vehículo nuevo, salvo que un beneficio tenga una vigencia específica menor indicada en este documento.

El vencimiento opera a las 11:59 p. m. del último día de vigencia. Las solicitudes presentadas válidamente antes del vencimiento conservarán su trámite, siempre que el evento o servicio se realice dentro del plazo particular aplicable y exista disponibilidad cuando esta haya sido informada como condición y/o que por fuerza mayor y cierre del establecimiento no se puedan prestar.

Vinculación al vehículo y cambio de propietario:

Como regla general, los beneficios se vinculan al VIN y/o placa del vehículo y no a una persona determinada. Si el vehículo es vendido durante la vigencia, el nuevo propietario podrá utilizar los beneficios remanentes por el plazo restante, previa acreditación de la propiedad mediante licencia de tránsito y validación en RUNT, para acceder a la continuidad de los beneficios remanentes el nuevo propietario debe registrarse con el Departamento de posventa y/o comercial del concesionario quien re expedirá una un certificado con el nuevo propietario y beneficiario como persona natural o jurídica.

Excepción: los beneficios expresamente calificados como personales, por ejemplo, vehículo de préstamo para matrimonio, bautizo, grado o evento personal solo podrán ser solicitados por quien figure como propietario al momento de la solicitud. No se transfieren separadamente del vehículo, no se heredan como créditos independientes y no pueden venderse, arrendarse o cederse. Estos beneficios de vehículo en préstamo sólo aplican una vez por evento en toda la vigencia del programa.



El cambio de placa, pérdida de placas, cambio de matrícula o actualización de propietario deberá informarse por los canales oficiales para mantener la trazabilidad.

Condición general de mantenimiento:

La continuidad de los beneficios técnicos y de posventa está sujeta a que el vehículo reciba los mantenimientos preventivos conforme a los intervalos de tiempo y/o kilometrajes indicados por el fabricante y a que las intervenciones realizadas en Automercol se encuentren debidamente registradas.

Un retraso o intervención externa no producirá automáticamente la pérdida total de la Membresía. Automercol evaluará de forma objetiva si el incumplimiento guarda relación con el beneficio solicitado. No podrán negarse beneficios comerciales sin relación causal con el mantenimiento, salvo que la condición hubiese sido informada de manera expresa y sea razonable.

Reglas generales de redención:

- La solicitud deberá realizarse por los canales oficiales, con identificación del vehículo y del solicitante.
- Automercol podrá solicitar licencia de tránsito, documento de identidad, orden de servicio, factura, póliza, denuncia, fotografías, videos o demás soportes razonablemente necesarios según el beneficio.
- Los beneficios no son canjeables por dinero, saldo a favor, efectivo, devolución, transferencia bancaria o compensación, salvo que una norma ordene lo contrario.
- No son acumulables con otras promociones, descuentos o convenios sobre el mismo concepto, salvo autorización escrita de Automercol o condición más favorable anunciada.
- Los descuentos se calculan sobre el precio vigente antes de IVA, salvo que se indique expresamente otra base. El IVA y demás impuestos se liquidarán conforme a la ley.
- Los beneficios se aplican únicamente en sedes propias de Automercol habilitadas y dentro del territorio colombiano, salvo que se indique otro alcance.
- La asignación de citas, unidades de préstamo, cupos o invitaciones seguirá criterios objetivos: orden de solicitud completa, disponibilidad, capacidad operativa y condiciones del evento.
- Ningún asesor está autorizado para ampliar verbalmente coberturas. Toda excepción deberá constar por escrito en un canal oficial.

Beneficios y condiciones particulares:

Bonificación por mantenimiento para futura retoma:

Por cada kilómetro efectivamente recorrido por el vehículo, reconocido y ejecutado en mantenimientos elegibles ejecutados y pagados en los Talleres de Servicio Automercol, se causará una bonificación de cien pesos colombianos (COP \$100) por kilómetro, hasta un máximo acumulado de cuatro millones de pesos (COP \$4.000.000)- Cálculo basado en 5 rutinas de mantenimiento de frecuencia 8,000 kilómetros – uno anual hasta 5 años – Vigencia de la Membresía. Sólo suman los



kilómetros de mantenimiento ejecutados en las rutinas de mantenimiento definidas por el fabricante cada 8,000 kilómetros. El concesionario podrá modificar las condiciones de los kilómetros que suman en el bono de retoma por posibles cambios en las condiciones de las rutinas de mantenimiento o sus frecuencias. Este Bono sólo aplica momento de cambiar el vehículo registrado con la Membresía para cambiarlo por una unidad nueva de la Marca Mercedes Benz o Smart sólo en Automercol.

- La medición se hará con base en el odómetro registrado en las órdenes de servicio. Solo se reconocerá el incremento de kilometraje respecto del último registro elegible; un mismo kilómetro no podrá contabilizarse dos veces.
- No se reconocerán alteraciones, reemplazos o inconsistencias del odómetro que no estén soportados técnicamente.
- La bonificación solo podrá utilizarse como mayor valor de retoma sobre el valor definido en la inspección de retoma y oferta y para una operación de retoma efectivamente aprobada por el Departamento de Vehículos Usados de Automercol y asociada a la compra de otro vehículo comercializado por Automercol.
- La valoración base de retoma será definida de manera independiente y objetiva según estado, kilometraje, historial, modelo, demanda, peritaje, gravámenes y condiciones de mercado. La bonificación no garantiza un precio mínimo de retoma ni obliga a Automercol a adquirir el vehículo.
- La bonificación se aplica después de acordarse por escrito el valor base de retoma y debe aparecer discriminada en la propuesta comercial.
- No es transferible separadamente del vehículo, no es canjeable por dinero y no puede superar el valor total de la operación, sólo aplica para un proceso de retoma y recibir el vehículo como medio de pago de un vehículo nuevo soportado con las condiciones que este evento lo definan comercialmente.

Asignación prioritaria de citas de taller:

El vehículo tendrá acceso a una fila preferencial de agendamiento en los Talleres de Servicio Automercol. La prioridad significa gestión anticipada frente a solicitudes comparables, pero no garantiza atención inmediata, fecha específica, repuestos disponibles ni reducción de tiempos técnicos. Emergencias, campañas de seguridad y restricciones de capacidad podrán modificar el orden.

Diagnóstico ejecutivo premium por escrito:

Aplica para un (1) evento anual durante los cinco (5) años. Consiste en una inspección general y emisión de un concepto técnico escrito sobre las condiciones observables del vehículo en la fecha del examen.

No equivale a peritaje judicial, certificación de originalidad, garantía de ausencia de fallas ocultas, revisión técnico-mecánica, avalúo comercial, diagnóstico exhaustivo ni promesa de reparación. No incluye desarmes, ajustes, repuestos, mantenimientos, correcciones o reparaciones. Si se recomiendan pruebas adicionales, estas serán cotizadas y requerirán autorización.



Vehículo de reemplazo durante mantenimientos programados:

Podrá otorgarse vehículo de préstamo hasta por dos (2) días calendario por evento, para mantenimientos o reparaciones que Automercol determine elegibles. Está sujeto a disponibilidad real de flota, reserva previa, aceptación del contrato de préstamo, licencia de conducción vigente, depósito o garantía si aplica, y cumplimiento de requisitos de asegurabilidad.

- No se garantiza modelo, marca, color, combustible, autonomía, equipamiento o categoría equivalente.
- El combustible, recargas, peajes, parqueaderos, multas, daños por uso indebido, deducibles y gastos no cubiertos serán responsabilidad del usuario, cuando correspondan y hayan sido informados.
- El kilometraje máximo, área de circulación y conductores autorizados constarán en el acta de entrega.
- La no disponibilidad deberá informarse oportunamente; Automercol podrá proponer nueva fecha, transporte alternativo o solución equivalente, sin que ello implique obligación de entregar dinero y/o vehículo de reemplazo obligatorio.

Acceso anticipado a promociones y campañas exclusivas:

El propietario registrado podrá recibir información anticipada sobre campañas que Automercol decida ofrecer al segmento y que resulten aplicables al vehículo. El acceso anticipado no garantiza cupo, inventario, descuento, financiación o adjudicación. Cada campaña tendrá términos propios, vigencia, cantidades y requisitos.

Seguimiento Star Care Tracking – Automercol:

En las entradas habilitadas a los talleres de servicio, el cliente podrá consultar información de avance del mantenimiento o reparación mediante la plataforma Star Care Tracking. La información es operativa y puede actualizarse por hitos; no sustituye la orden de reparación, diagnóstico final, presupuesto, autorización del cliente ni factura. Interrupciones tecnológicas no alteran las obligaciones de información y atención por canales alternos.

Invitaciones preferenciales a lanzamientos y eventos de marca:

El propietario tendrá prelación para invitaciones disponibles a lanzamientos o eventos exclusivos organizados por Automercol o por la marca. La prelación no equivale a invitación automática. Se encuentra sujeta a aforo, segmentación, disponibilidad, edad, condiciones del organizador y confirmación dentro del plazo.

No aplica a eventos vendidos al público, actividades con costo obligatorio, viajes, alojamiento o consumos no incluidos, salvo indicación expresa. Las invitaciones son personales y no revendibles.



ConciERGE Automercol en proceso de venta:

Durante una futura intención de compra, Automercol podrá llevar un vehículo disponible para prueba de manejo a domicilio u oficina dentro de Bogotá y hasta treinta (30) kilómetros alrededor del punto de origen definido por Automercol, y podrá realizar un peritaje preliminar del vehículo postulado para retoma.

Está sujeto a disponibilidad, seguridad de la zona, horarios, permisos, documentación y aceptación del protocolo de test drive. El peritaje preliminar no constituye oferta irrevocable; el precio final requerirá inspección completa y aprobación.

Programa de referidos:

El miembro podrá participar en los programas de referidos de ventas o posventa vigentes al momento de la referencia. Aplicarán exclusivamente los términos particulares de cada programa, incluida la identificación previa del referido, oportunidad, compra efectiva, exclusiones y forma de entrega del incentivo.

Calibración de llantas con nitrógeno:

Aplica hasta dos (2) veces por cada año de vigencia hasta 5 años, no acumulables entre anualidades. Incluye verificación y ajuste de presión con nitrógeno en las llantas instaladas, cuando técnicamente resulte procedente.

No incluye reparación de pinchazos, válvulas, sensores TPMS, alineación, balanceo, desmontaje, cambio de llantas o corrección de daños. La presión final seguirá la recomendación del fabricante.

Pieza de pintura sin costo y 10% en piezas adicionales:

- Aplica para un (1) evento por año durante la vigencia. Incluye la labor de pintura de una (1) pieza de carrocería seleccionada, sus materiales e insulos de pintura y deberá ser aprobada previamente por Automercol para corrección de rayones.
- No incluye latonería, enderezado, soldadura, sustitución de piezas o piezas de recambio, daños estructurales, corrosión, golpes, preexistencias, emblemas, molduras, sensores, vidrios, rines ni piezas que técnicamente requieran reparación adicional.
- Los materiales, desmontajes y operaciones necesarias estarán incluidos únicamente si así se indica en la orden del beneficio; cualquier actividad adicional será cotizada.
- En el mismo ingreso se otorgará 10% de descuento sobre el valor antes de IVA de pintura y latonería de piezas adicionales aprobadas.
- No acumulable con pólizas, convenios de aseguradora, otros descuentos o promociones sobre las mismas operaciones.



Bono de apoyo al deducible solamente por perdida parcial por daños.

Aplica hasta para cinco (5) eventos durante los cinco (5) años. Automercol reconocerá un descuento equivalente al diez por ciento (10%) del valor del deducible efectivamente a cargo del asegurado, siempre que la reparación derivada del siniestro sea autorizada y ejecutada integralmente en un Taller propio Automercol.

- El vehículo deberá estar identificado por VIN en el Programa y cubierto por una póliza vigente.
- El beneficio aplica únicamente cuando el deducible sea igual o superior a un (1) salario mínimo mensual legal vigente, salvo que Automercol apruebe una condición más favorable.
- El cliente deberá entregar la liquidación o documento de la aseguradora que pruebe el deducible.
- No se paga en efectivo ni se aplica a primas, pérdida total, salvamento, lucro cesante, multas, daños no cubiertos o reparaciones efectuadas por terceros.
- Tope máximo por evento: [COP 4,000,000].
- El valor reconocido por Automercol del 10% se descontará del deducible a cargo del asegurado señalado por la compañía de seguros y sólo en los casos que el deducible aplique en el pago de la factura del concesionario a la Compañía de seguros.
- Sólo aplica para el deducible cuyo monto asignado corresponda máximo y hasta el 10% sobre el valor de la reparación del vehículo antes de impuestos.
- No Aplica deducibles denominados como franquicias y su tope sólo llega al descuento del 10% sobre el valor del deducible máximo 10% o un salario mínimo vigente legal.
- No aplica para deducibles por concepto de perdida total o por hurto del vehículo.

Bono Lavado Spa / embellecimiento:

Aplica para un (1) evento por año hasta la vigencia de la membresía, no acumulable ni canjeable por dinero y/u otro servicio. El beneficio tendrá un valor máximo de [COP \$ 85,000 IVA incluido] o consistirá en el servicio cerrado que Automercol publique antes de la activación.

El servicio podrá incluir lavado exterior, lavado en seco de motor cuando sea técnicamente seguro, aspirado, limpieza interior, tablero y habitáculo, limpieza de carteras y tratamiento superficial de piezas plásticas.

La restauración de plásticos se limita a limpieza y recuperación cosmética superficial; no cubre piezas rotas, quemadas, deformadas, excesivamente desgastadas o con pérdida estructural.

Trabajos adicionales requieren cotización y autorización previa.

Si el bono se autoriza como parte de pago de un combo, no generará saldo, devolución ni dinero a favor.

Sujeto a agenda, capacidad y condiciones de seguridad del vehículo.



Descuento del 10% en Boutique y Accesorios:

Aplica hasta cinco (5) eventos por año durante la vigencia. Otorga 10% de descuento sobre el valor neto antes de IVA de accesorios y productos de boutique vendidos y facturados por Automercol para el vehículo vinculado o para uso del propietario, según corresponda.

No aplica a mano de obra, instalación, homologación, matrículas, productos de terceros excluidos, artículos ya promocionados ni referencias con precio especial. Está sujeto a inventario y no es acumulable con otras promociones.

Vehículo de préstamo para matrimonio:

Aplica a un (1) evento durante los cinco (5) años, únicamente para el matrimonio del propietario registrado. El préstamo será hasta por dos (2) días calendario y se limitará a Bogotá y municipios de Cundinamarca autorizados.

La solicitud deberá presentarse con mínimo **[10]** días de anticipación a los correos auribe@automercol.com.co, acamacho@automercol.com.co, mercadeo@automercol.com.co, yjaramillo@automercol.com.co, adjuntando licencia de tránsito, identificación, licencia de conducción del conductor, fecha y soportes del evento. La unidad y categoría dependerán de disponibilidad.

El usuario deberá firmar contrato de Comodato y acta de entrega.

Automercol podrá reprogramar por fuerza mayor, mantenimiento, seguridad, siniestro o necesidad operativa extraordinaria, ofreciendo una fecha o alternativa razonable. No se genera derecho a compensación automática.

Corresponde a una oferta de servicio adicional más no a una obligación.

Vehículo de préstamo para bautizo o grado bachiller de Académico de colegio o pregrado universitario.

Aplica a un (1) evento durante los cinco (5) años para bautizo, grado bachiller de Académico de colegio o pregrado universitario del propietario registrado o de su núcleo familiar inmediato- primer grado de consanguinidad, previa aprobación. Rigen las mismas condiciones del numeral anterior.

Este beneficio es independiente del matrimonio únicamente si la pieza comercial lo anuncia de manera expresa; de lo contrario, ambos conforman un solo cupo de evento especial. Antes de publicar debe escogerse una de estas dos alternativas.



Asistencias Card Plus por compra de póliza de seguro todo riesgo al vehículo a través de SERENUS ASESORES DE SEGUROS LTDA:

Este beneficio es ofrecido y ejecutado por [SERENUS ASESORES DE SEGUROS LTDA.] y/o ASISTENCIA PLUS COLOMBIA S.A.S., como terceros independientes, para clientes que adquieran y paguen la póliza todo riesgo a través del aliado autorizado de Automercol.

Card Plus es una cobertura adicional a la adquirida con Serenus, la cual brinda beneficios exclusivos los cuales están desglosados así:

- La Card Plus tendrá vigencia de doce (12) meses desde el inicio de la póliza, salvo que el documento del aliado indique una condición más favorable.
- El cliente deberá conservar la tarjeta física o digital y utilizar los números y canales allí informados.
- El límite general indicado es COP \$200.000 por asistencia y un (1) evento por vigencia para cada cobertura. Debe validarse contractualmente con el aliado antes de divulgarlo.
- Las coberturas preliminares son: traslado al aeropuerto, alineación y balanceo por golpe en rin o llanta estallada, pérdida de vuelo, panorámico protegido, estacionamiento elegido y hurto calificado de espejos laterales principales.
- Cada asistencia se sujeta a condiciones, horarios, ciudad, anticipación, documentos, exclusiones, límites y procedimiento del aliado, los cuales deberán entregarse al consumidor antes de contratar la póliza.
- Automercol no podrá presentar estas asistencias como parte de la póliza ni como cobertura asegurativa si jurídicamente son un obsequio independiente.

Condiciones específicas preliminares de Card Plus:

Traslado al aeropuerto:

Cobertura de un trayecto directo, sin paradas, dentro del perímetro urbano de ciudades principales de Colombia; horario aproximado de 6:00 a. m. a 12:00 a. m.; solicitud mínima de 24 horas; traslado del portador de la tarjeta y equipaje sujeto a capacidad. El vehículo podrá recoger con tres horas de anticipación para vuelos nacionales y cuatro horas para internacionales. Excedentes sobre el límite serán asumidos por el usuario si fueron informados y aceptados.

Alineación y balanceo por golpe:

Aplica a daño funcional por golpe derivado de bache o hueco, no a rayones o raspaduras. Requiere evidencia del evento y llantas/rines con especificaciones de fábrica. No cubre daños por montaje indebido, preexistencias o profundidad de labrado inferior a 1,6 mm. El reembolso exige factura electrónica o evidencia técnica.

**Pérdida de vuelo:**

Cubre la penalidad para reprogramar en misma ruta y aerolínea, con aviso máximo dentro de las cuatro horas siguientes y soportes. Solo aplica por causas demostrables de retraso ajenas al viajero, como accidente de tránsito o emergencia médica súbita. Excluye embriaguez, decisión de no viajar, cierre o cancelación imputable a la aerolínea, falta de check-in, documentos incompletos u olvido de equipaje.

Panorámico protegido:

Aplica a eventos súbitos expresamente definidos por el aliado, como alteraciones de orden público o eventos naturales extraordinarios. Requiere denuncia o constancia oficial, evidencia del daño y factura electrónica del reemplazo, hasta el límite.

Estacionamiento elegido:

Aplica únicamente en el horario y condiciones informadas por el aliado y requiere autorización previa del contact center antes de ingresar. Su finalidad es prevenir conducción en estado de embriaguez; no aplica después de accidente o inmovilización por autoridad.

Hurto calificado de espejos:

Requiere video o evidencia reciente de ausencia del espejo y placa, denuncia ante autoridad y factura electrónica de compra. Solo cubre espejos laterales principales y no daños distintos.

Disponibilidad, agotamiento y sustitución:

Cuando un beneficio dependa de inventario, aforo, flota o cupos, la publicidad deberá indicar la cantidad disponible o una regla objetiva de disponibilidad. Si se agota antes del plazo anunciado, Automercol suspenderá o corregirá oportunamente la publicidad por medios equivalentes.

Cuando resulte legal y materialmente posible, Automercol podrá ofrecer un beneficio equivalente o superior, previa información y aceptación del consumidor. No podrá sustituir unilateralmente un beneficio adquirido por otro inferior ni afectar retroactivamente derechos causados.

Modificación, suspensión o terminación del Programa:

- Automercol podrá modificar estos términos por razones legales, técnicas, operativas o comerciales, siempre que publique la nueva versión con fecha de vigencia y conserve las versiones anteriores, que informe por canales razonables a los miembros cuando el cambio sea material y que no reduzca retroactivamente beneficios ya adquiridos o causados, salvo imposibilidad legal o fuerza mayor y respete las ofertas y condiciones vigentes al momento de la compra del vehículo.



La terminación para nuevas ventas no afectará a los vehículos cuya Membresía ya se encuentre activada, salvo que se otorgue una solución equivalente o exista imposibilidad jurídica o material debidamente sustentada.

Uso indebido, fraude y cancelación individual:

Automercol podrá suspender preventivamente un beneficio mientras verifica indicios serios de fraude, falsedad documental, alteración de odómetro, suplantación, reventa de invitaciones, uso comercial no autorizado del vehículo de préstamo o reclamaciones duplicadas.

La cancelación definitiva exigirá decisión motivada, evidencia verificable y oportunidad para que el consumidor presente aclaraciones. La medida deberá ser proporcional y, salvo fraude integral del Programa, se limitará al beneficio afectado. Lo anterior no impide las acciones civiles, penales o administrativas aplicables.

Responsabilidad y seguridad:

Automercol responderá por la calidad e idoneidad de los servicios que preste directamente y por la custodia del vehículo en los términos legales.

Las exclusiones contenidas en este documento no aplican cuando el daño sea imputable a dolo, culpa grave, incumplimiento legal, información engañosa o violación de derechos del consumidor.

En servicios prestados por terceros, Automercol informará claramente su identidad y alcance. Esta delimitación no elimina responsabilidades que la ley atribuya solidariamente a productores, proveedores, anunciantes, intermediarios o integrantes de la cadena.

El cliente deberá informar condiciones de seguridad, fallas, restricciones médicas relevantes para conducir, cargas especiales o cualquier circunstancia que pueda afectar la prestación.

Datos personales y comunicaciones:

El tratamiento de datos personales se realizará conforme a la Política de Tratamiento de Información de Automercol, disponible en <https://automercol.com.co/politica-tratamiento-datos/>, y a la autorización otorgada por el titular. Se tratarán datos de identificación, contacto, vehículo, historial de servicio, transacciones, solicitudes, evidencias y preferencias para administrar el Programa, verificar beneficios, prevenir fraude, atender reclamaciones y cumplir obligaciones legales.

Las comunicaciones comerciales requerirán autorización cuando corresponda. El titular podrá conocer, actualizar, rectificar, solicitar prueba de autorización, revocar la autorización o solicitar supresión, salvo deber legal o contractual de conservación. Las solicitudes se recibirán en servicioalcliente@automercol.com.co.

Automercol respetará los canales autorizados, las preferencias del titular, el Registro de Números Excluidos cuando sea aplicable y las reglas legales sobre horarios y periodicidad de comunicaciones publicitarias.



La transferencia de la propiedad del vehículo no autoriza a divulgar al nuevo propietario información personal, hábitos, facturas o historial identificable del dueño anterior. Solo se trasladará la información técnica necesaria y legalmente permitida.

Peticiones, quejas y reclamaciones:

El consumidor podrá presentar peticiones, quejas o reclamaciones por los siguientes canales:

Correo electrónico servicioalcliente@automercol.com.co. Teléfono (601) 447 3808, extensiones 1034, 1801, 1800. Dirección física Autopista Norte #127 D – 60 Horario: 9:00 am a 5:00 pm. Página web <https://automercol.com.co/contacto/>. La reclamación deberá identificar al solicitante, vehículo, beneficio, hechos, fecha y pretensión, y adjuntar los soportes disponibles. La falta de un documento no será motivo de rechazo automático si puede subsanarse o si Automercol ya dispone de la información.

Automercol responderá dentro de los términos legales aplicables. El consumidor conserva el derecho de acudir a la Superintendencia de Industria y Comercio o a la autoridad competente, sin que estos términos impongan renunciaciones, arbitrajes obligatorios o cargas adicionales no previstas por la ley.

Propiedad intelectual y uso de marcas:

Automercol Signature, sus diseños, contenidos, piezas y signos distintivos son propiedad de sus titulares. La Membresía no concede licencia para uso comercial de marcas Mercedes-Benz o de terceros. Las referencias a la marca no implican que el fabricante sea responsable de beneficios exclusivos ofrecidos por Automercol, salvo que expresamente figure como oferente.

Integridad, nulidad parcial y prevalencia:

Estos términos, la constancia de activación, la oferta comercial y los términos particulares de cada campaña integran las condiciones del Programa. Si una disposición es declarada ineficaz o inválida, las demás continuarán vigentes y la disposición afectada se interpretará o reemplazará por una válida que respete los derechos del consumidor.

En caso de contradicción: (i) prevalece la ley imperativa; (ii) luego la condición particular más favorable válidamente ofrecida; (iii) después estos términos; y (iv) finalmente los manuales internos, que nunca podrán restringir derechos divulgados.

Aceptación y consulta:

El consumidor recibirá acceso previo o simultáneo a estos términos en medio físico o digital durable. La utilización de un beneficio acredita conocimiento de las condiciones específicas de ese beneficio, pero no convalida cláusulas abusivas, información insuficiente ni renunciaciones a derechos.



La versión vigente y el histórico de versiones estarán disponibles en <https://automercol.com.co/wp-content/uploads/2025/09/TERMINOS-Y-CONDICIONES> . Fecha de publicación: 12 de agosto de 2026.

MARCO NORMATIVO Y REFERENCIAS DE MERCADO CONSULTADAS.

Ley 1480 de 2011 — Estatuto del Consumidor: Derechos a información completa, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea; protección contra publicidad engañosa y cláusulas abusivas; obligatoriedad de promociones y ofertas.

Superintendencia de Industria y Comercio — Información mínima de promociones e incentivos: Exige identificación del incentivo, condiciones de tiempo, modo y lugar, requisitos, vigencia, oferente, costos y disponibilidad.

Ley 1581 de 2012 y Decreto 1074 de 2015: Régimen general de protección de datos personales, autorización, finalidades, derechos del titular y seguridad.

Ley 2300 de 2023: Reglas aplicables a canales, horarios y preferencias en comunicaciones comerciales, en lo pertinente.