

**CERTIFICADO DE GARANTÍA  
INSTRUMENTOS MUSICALES, EQUIPOS DE AUDIO Y ACCESORIOS  
(1 DE ENERO DE 2024)**

Estimado cliente, gracias por haber adquirido este producto.

Le pedimos el favor de remitirse al manual del usuario adjunto para consultar especificaciones técnicas, forma de uso, instalación y mantenimiento del producto.

Los siguientes son los términos y condiciones de la garantía:

**1. Período de la garantía**

Todos los productos comercializados por Incolmotos Yamaha S.A., a través de sus puntos de venta directos, almacenes autorizados (directos e indirectos), ventas por internet y demás canales alternativos, gozan de una **garantía por defectos de fábrica** según la siguiente tabla. Esta garantía cubre los repuestos y la mano de obra necesaria para la reparación del producto o, en caso de ser necesario, el cambio del producto.

Categoría	Productos	Garantía
Instrumentos musicales	Teclados electrónicos, sintetizadores, pianos electrónicos, pianos acústicos marca Yamaha y Bösendorfer, guitarras y bajos eléctricos, baterías acústicas, baterías electrónicas, instrumentos de viento, percusión sinfónica, percusión latina marca Meinl, instrumentos marca LZS, fagotes marca FOX y Renard.	1 año a partir de la fecha de venta.
Equipos de Audio Profesional y Audio Casero marca Yamaha a excepción de altavoces	Mezcladoras análogas, mezcladoras digitales, plantas de potencia, procesadores de efectos, receptores de audio casero, sistemas de teatro en casa, equipos de producción musical marca Steinberg, equipos de comunicaciones marca Revolabs.	1 año a partir de la fecha de venta.
Altavoces marca Yamaha	Altavoces de audio profesional y de instalación. Monitores de estudio y altavoces audio casero Hi-Fi.	- 1 año a partir de la fecha de venta en la etapa de potencia y componentes electrónicos (DSP, crossover, entradas, salidas). - 1 mes a partir de la fecha de venta en los bajos y brillos de las bocinas, siempre y

		cuando sea por defecto de fabricación y no se evidencie mal uso por parte del cliente al exceder los niveles de potencia.
Accesorios y otros	Accesorios marca Yamaha para: Instrumentos de viento, percusión sinfónica, percusión latina, baterías acústicas, baterías electrónicas, teclados electrónicos, sintetizadores, pianos electrónicos, pianos acústicos, guitarras, bajos eléctricos, equipos de audio profesional.  Accesorios de producción musical marca Steinberg, platillos marca Zildjian, accesorios de la marca LZS, Meinl, stands marca König & Meyer y de fabricación nacional, productos de percusión folclórica de fabricación nacional.	1 mes a partir de la fecha de venta.
Micrófonos marca Shure		2 años a partir de la fecha de venta.
Accesorios de audio	Audífonos alámbricos, inalámbricos, manos libres y audífonos de uso profesional.	6 meses a partir de la fecha de venta
Piezas de desgaste normal del producto	Accesorios y partes de los productos que se consumen por uso normal de los mismos, tales como: cables, pilas (baterías), perillas, botones, controles de volumen, contactos de caucho, antenas, pads de baterías electrónicas, piezas plásticas.  Zapatillas, corchos y fieltros de instrumentos de viento	1 mes a partir de la fecha de venta, siempre y cuando sea por defectos de fabricación y no se evidencie mal uso por parte del cliente.

**2. Condiciones y pasos para presentar la reclamación por garantía**

2.1 Sitios donde se podrá hacer efectiva la garantía.

Para reportar un caso de garantía, el cliente podrá dirigirse al lugar donde realizó la compra o a los centros de servicio técnico directos o autorizados de Yamaha Musical en Colombia, los cuales se encuentran relacionados en la siguiente página web.

<https://yamahamusical.co/puntos-de-atencion-yamaha-musical/>

De igual forma, podrá comunicarse al correo [info@incolmotos-yamaha.com.co](mailto:info@incolmotos-yamaha.com.co) para reportar el caso.

Este Certificado de garantía es válido únicamente dentro del territorio colombiano y sólo aplica para productos importados y/o comercializados por Incolmotos Yamaha S.A.

## 2.2 Evaluación del problema

Una vez recibido el producto y puesto a disposición por parte del cliente, se procederá a hacer la evaluación técnica en los centros de servicio técnico directos o autorizados de Yamaha Musical en Colombia, con el fin de dictaminar si el problema corresponde a un defecto de fábrica y en consecuencia la garantía es procedente. Para esto, se le enviará respuesta al cliente en un plazo máximo de quince (15) días hábiles, contados a partir de la fecha de recibo del producto, salvo caso fortuito o fuerza mayor.

## 2.3 Plazo para hacer efectiva la garantía

Luego de realizar la evaluación, si el producto tiene un defecto de fábrica y se debe otorgar la garantía, el Centro de Servicio Técnico Autorizado cuenta con un plazo máximo de treinta (30) días hábiles para hacer la reparación, siempre y cuando las partes defectuosas se encuentran disponibles en Colombia; y de 60 días hábiles si es necesario importarlas desde la casa matriz, salvo caso fortuito o de fuerza mayor. Las partes reemplazadas en garantía pasarán a ser propiedad de Incolmotos-Yamaha S.A. para su adecuada disposición final, en cumplimiento de las normas vigentes para este fin.

Si por imposibilidad, fuerza mayor o caso fortuito, el producto en garantía no puede ser reparado, se entregará un producto nuevo al cliente, quedando el producto defectuoso en manos de Incolmotos Yamaha S.A. para su disposición final.

2.4 En caso de ser autorizado el reemplazo del producto, este deberá devolverse con todos sus accesorios incluyendo, empaques, manuales y demás accesorios originales. Por esta razón, se recomienda preservar todos los empaques y accesorios durante el período de garantía.

## 3. Casos que no están cubiertos por la garantía

3.1 Inadecuada instalación y programación del producto acorde al manual del usuario.

3.2 Uso inadecuado del producto, contrario a las instrucciones de manejo del fabricante especificadas en el manual del usuario.

3.3 Daños ocasionados por factores externos y condiciones ambientales.

3.4 Alteración de las condiciones originales del producto, incluyendo adaptación o instalación de piezas o accesorios no genuinos ni autorizados por Incolmotos Yamaha S.A. o que no sea posible verificar el número de serie del producto (incluyendo extracción o pérdida de la etiqueta del serial impresa).

3.5 Desarme o mantenimiento por personal o en centros de servicio no autorizados por Incolmotos Yamaha S.A.

3.6 Defectos que no sean de fábrica y por lo tanto ajenos al producto, tales como golpes, rayones, descoloramiento, quemaduras o ruptura.

3.7 Daños causados al producto por líquidos, alimentos, polvo, animales, insectos u otros objetos que no sean pertenecientes al producto en su estado original.

3.8 Daños ocasionados por accidentes, transporte, mal trato, fluctuaciones de voltaje de la red, corto circuitos o conexión a una tensión de la red distinta a la indicada por el producto.

3.9 Daños ocasionados por fuerza mayor, tales como: incendios, terremotos, inundaciones o descargas eléctricas provocadas por rayos o cable de alta tensión.

3.10 En algunos modelos de guitarras acústicas y electroacústicas Yamaha, tales como C-40, C-40M, C-40BL, CX-40, C-70, C-80, F-310, FX-310, entre otros, es posible que al interpretar la guitarra se presente alguna adhesión de polvo negro en las extremidades del ejecutante que tienen contacto con el diapason y con los bordes. Esta es una situación normal derivada del proceso de fabricación y no afecta la calidad sonora ni el funcionamiento de la guitarra. Por lo tanto, lo anterior no constituye una causal de garantía

3.11 Para los procesos de actualización de firmware o versión de sistema de cualquier instrumento musical electrónico o equipo de audio, se solicita que estos sean soportados por personal técnico de Yamaha Musical. En caso de fallo o daño en el producto a causa de un mal procedimiento de actualización, no procederá la garantía.

## 4. Reparación de productos que no estén dentro del período de garantía o cuyo daño no sea diagnosticado como garantía

Para los productos que estén por fuera de su período de garantía o cuyo daño no sea diagnosticado como garantía, el Centro de Servicio Técnico Autorizado de Yamaha Musical realizará la respectiva evaluación y cotización de los costos del servicio a realizar. En caso de que el cliente tome la decisión de reparar el producto, estos costos deberán ser asumidos por él. Así mismo, los gastos de transporte del producto serán asumidos por el cliente.

Estas reparaciones contarán con una garantía de tres (3) meses.

Para más información, puede comunicarse con nuestros centros de atención al cliente:  
Medellín: (4) 232 13 16- Resto del País: 018000939262

### Estimado cliente:

Si en algún momento de su relación comercial con Incolmotos Yamaha S.A o su Red Autorizada usted queda inconforme con la calidad o idoneidad del producto adquirido, o con el servicio de posventa prestado por el representante local, podrá presentar una PQR al departamento de Servicio al Cliente de Incolmotos Yamaha S.A a las siguientes direcciones: Km 20 Autopista Norte, vía Girardota, Antioquia. E-mail: [info@incolmotos-yamaha.com.co](mailto:info@incolmotos-yamaha.com.co) o en la línea de atención al cliente 018000939262. Incolmotos Yamaha le dará una respuesta dentro de los 15 días hábiles siguientes al recibo de su solicitud.

Para presentar una PQR no es necesaria la participación de un abogado.

Si cumplido lo anterior usted considera que su petición, queja o reclamo, no ha sido resuelta satisfactoriamente podrá acudir a la Superintendencia de Industria y Comercio (Protección al Consumidor).

**Disposición de información personal:**

Señor DESTINATARIO y/o SUScriptor DE LA AUTORIZACIÓN: Incolmotos-Yamaha S.A es el responsable del Tratamiento de datos y utilizará los datos consignados por Usted en el formulario, para suministrarle de forma periódica, todo tipo de información comercial relacionada con los productos y servicios que comercializa, las ofertas, promociones y demás actividades, a través de Incolmotos Yamaha S.A., su Red de Distribución o sus encargados, y mientras la actividad comercial se encuentre en operación. También podrá ser transferida a terceras personas, nacionales o extranjeras - naturales o jurídicas- en calidad de encargados del tratamiento, con las cuales Incolmotos Yamaha contrate actividades de cualquier tipo, quienes darán a la base de datos el uso informado en la presente. Se le informa que Usted como titular tiene los derechos consagrados en el artículo 8 de la ley 1581 de 2012: A. conocer, actualizar y rectificar sus datos. B. solicitar prueba de su autorización. C. ser informado sobre el uso que se le ha dado a sus datos. D. presentar quejas ante la SIC por infracciones. E. revocar su autorización de acuerdo con el procedimiento creado por la SIC. F. Acceder gratuitamente a sus datos personales. Dirección: Km. 20 Autopista Norte, costado oriental, vía Girardota, Antioquia. Nit: 890.916.911. "Autorizo a Incolmotos-Yamaha S.A. a compartir mi información personal con las entidades financieras y comerciales con las que tenga una alianza comercial con el propósito de que estas puedan consultarme, actualizar y/o poblar mis datos en bases de datos legítimas de cualquier naturaleza y contactarme para el ofrecimiento de productos financieros relacionados con dicha alianza"

**Nota:** este documento hace constar que recibe el certificado de garantía y el manual de usuario del producto. En caso de requerir nuevamente el manual de usuario, puede descargarlo en: <https://asia-latinamerica-mea.yamaha.com/en/support/>

NOMBRE DEL CLIENTE: \_\_\_\_\_

FIRMA: \_\_\_\_\_

DOCUMENTO DE IDENTIDAD: \_\_\_\_\_

TELÉFONO: \_\_\_\_\_