



**BMW  
MOTORRAD**

## **TERMO DE GARANTIA.**

### **BMW MOTORRAD (TODOS OS MODELOS).**

---

#### **AVISO IMPORTANTE**



O NÃO CUMPRIMENTO DO PLANO DE MANUTENÇÃO INDICADO PELO FABRICANTE NA REDE DE CONCESSIONÁRIAS AUTORIZADAS IMPLICA NA PERDA DA GARANTIA.

---

### **1. Informações ao Cliente BMW Motorrad**

#### **1.1. Contato com a BMW Motorrad**

Prezado cliente, a sua satisfação com a motocicleta BMW e os serviços oferecidos pelas Concessionárias BMW é de grande importância para nós. Assim, se ainda houver alguma dúvida relativa à sua motocicleta BMW ou aos serviços oferecidos por nossa rede de concessionárias, recomendamos que se dirija à concessionária autorizada de sua preferência, que está preparada para auxiliá-lo sempre que necessário.

Se ainda assim não for possível esclarecer sua dúvida e você desejar falar com a BMW Motorrad, solicitamos que entre em contato com o Serviço de Atendimento ao Cliente pelo telefone 0800 7073578 ou pela internet no site [www.bmw-motorrad.com.br](http://www.bmw-motorrad.com.br).

Ao fazer sua ligação, tenha em mãos, por gentileza, as seguintes informações:

- a) Nome, endereço e telefone
- b) Número do chassi da motocicleta (últimos 7 dígitos)
- c) Data da compra e da entrega da motocicleta
- d) Quilometragem atual
- e) Nome da concessionária onde foi atendido

#### **1.2. Entrega e Conservação dos Manuais da Motocicleta BMW**

A Concessionária BMW que realizou a venda de sua motocicleta cuidará da entrega do Livroto de Manutenção e do Manual do Proprietário com todos os dados de identificação preenchidos.



**BMW  
MOTORRAD**

Quando da realização das revisões (inspeções) periódicas estabelecidas pela fábrica, recomendamos o cuidado especial de verificar se a concessionária registrou corretamente os serviços realizados no Livroto de Manutenção.

É importante a verificação das informações dispostas no Manual do Proprietário sobre o correto funcionamento das motocicletas BMW e os respectivos cuidados necessários.

### **1.3. Assistência 24 Horas (BMW Motorrad Service Card)**

O programa denominado BMW Motorrad Service Card destina-se a dar assistência em casos de pane ou acidente em todos os países do Mercosul, 24 horas por dia, 365 dias por ano. Esse serviço é válido durante a vigência do prazo de garantia da motocicleta BMW.

### **1.4. Manutenção da Motocicleta**

A manutenção periódica de sua motocicleta BMW é muito importante para o seu perfeito funcionamento. Assim, gostaríamos de solicitar sua atenção para os serviços que serão futuramente executados nas revisões (inspeções) bem como para as peças que serão substituídas. Através do conhecimento dos serviços necessários, descritos na Ordem de Serviço da Concessionária BMW, você estará ciente das necessidades de sua motocicleta inclusive dos serviços em garantia.

O plano de manutenção deve ser seguido conforme o Livroto de Manutenção. A tolerância para a execução de cada serviço é de 1.000 (mil) quilômetros (para mais ou para menos).

A exceção é a primeira revisão que deve ser executada entre os 500 (quinhentos) e os 1.200 (mil e duzentos) quilômetros.

Reclamações sobre garantia sem a devida comprovação através de documentos reconhecidos pela fábrica, como, por exemplo, a Ordem de Serviço assinada pelo cliente e o Livroto de Manutenção da motocicleta corretamente preenchido, não serão aceitas pela BMW Motorrad.

### **1.5. Recalls e Ações Técnicas**

Apesar de todos os cuidados e controles de qualidade na fabricação de sua motocicleta, é possível que seja necessário ajustar ou substituir alguma peça ou componente após a produção.



**BMW  
MOTORRAD**

Nos casos de recall, uma concessionária autorizada ou mesmo a BMW Motorrad poderá entrar em contato para agendar uma visita à oficina para a realização do serviço necessário sem qualquer custo. Já nos casos de ações técnicas, as melhorias disponíveis serão indicadas durante a passagem da motocicleta em uma concessionária autorizada, também sem qualquer custo.

É muito importante que, imediatamente após a convocação oficial da concessionária autorizada ou mesmo da BMW Motorrad, a motocicleta seja encaminhada para a melhoria técnica em uma das Concessionárias BMW.

## **2. Termo de Garantia BMW Motorrad**

### **2.1. Generalidades**

O presente Termo de Garantia BMW Motorrad aplica-se única e exclusivamente à motocicleta zero quilômetro de fabricação BMW, que tenha sido comercializada pela BMW Motorrad ou concessionárias autorizadas.

Nesse documento, estão especificados o prazo de garantia, a cobertura e os eventos que cancelam automaticamente o direito a essa garantia.

### **2.2. Termo de Garantia**

A BMW Motorrad garante e, conseqüentemente, compromete-se a reparar ou substituir, dentro do período estabelecido abaixo, todas as peças que, em situação normal, apresentem defeitos de fabricação ou de material, desde que observadas as respectivas condições de uso e de manutenção da motocicleta especificadas no Manual do Proprietário, sob pena de cancelamento da presente garantia.

Não está contemplado por essa garantia o pagamento de indenizações ou de reembolsos oriundos de danos diretos ou indiretos.

**A data de início de vigência dessa garantia é a data de entrega da motocicleta nova ao cliente final.**

### **2.3. Período de Garantia (Todos os Modelos BMW Motorrad)**

As motocicletas comercializadas a partir de março de 2020 estão cobertas pela garantia contratual de fábrica por 3 (três) anos, já inclusos os 90 (noventa) dias da garantia legal, sem limite de quilometragem, observadas as disposições a seguir descritas.



**BMW  
MOTORRAD**

O quadro da motocicleta está coberto pela garantia contra corrosão por 3 (três) anos, já inclusos os 90 (noventa) dias da garantia legal, sem limite de quilometragem.

#### **2.4. Condições para a Cobertura da Garantia**

As condições para a validade dessa cobertura são as seguintes:

- a) Que os serviços de revisão (inspeção) e manutenção, conforme indicado no Livroto de Manutenção, sejam rigorosamente cumpridos, quer nos intervalos ou na quilometragem, quer nas épocas previstas, respeitando as condições previstas no item 1.4.
- b) Que os serviços de revisão (inspeção) e manutenção sejam executados em uma Concessionária BMW
- c) Que a reclamação seja feita diretamente na Concessionária BMW, logo após a constatação do defeito
- d) Que a motocicleta esteja fisicamente na Concessionária BMW para que seja possível o correto diagnóstico
- e) Que os defeitos não sejam resultantes de desgaste natural das peças, utilização inadequada, prolongado desuso, acidentes de qualquer natureza e casos fortuitos ou de força maior

#### **2.5. Condições Gerais da Aplicação da Garantia**

- a) A Concessionária BMW apenas substituirá as peças que forem por ela julgadas como defeituosas
- b) As peças substituídas em garantia são de propriedade da BMW Motorrad
- c) Em caso de revenda da motocicleta, a garantia é transferida para o comprador seguinte até o final do prazo estipulado no item 2.3., desde que as condições dessa garantia tenham sido cumpridas por ambos os proprietários da motocicleta
- d) Componentes reparados ou peças substituídas em garantia serão cobertos pelo período restante da garantia da motocicleta

#### **2.6. Cancelamento da Garantia**

A garantia será automaticamente cancelada caso:

- a) Não sejam realizadas as revisões (inspeções) e a manutenção programadas no Livroto de Manutenção
- b) A motocicleta seja submetida a abusos, sobrecargas ou utilizada em competições de qualquer espécie
- c) A motocicleta seja reparada fora da Rede de Concessionárias BMW



**BMW  
MOTORRAD**

- d) A motocicleta seja recuperada de perda total
- e) A motocicleta tenha sido adquirida em leilão
- f) A motocicleta tenha sido conduzida em terrenos alagados por enchentes ou inundações
- g) Sejam utilizados combustíveis e lubrificantes não especificados pela fábrica ou que tenham sido modificados
- h) Os componentes originais, peças e acessórios sejam alterados ou substituídos por outros não homologados pela fábrica
- i) A parte elétrica ou a mecânica da motocicleta sejam modificadas pela substituição de componentes ou peças por outros não originais e/ou pela introdução de componentes, dispositivos, peças e acessórios não aprovados pela fábrica
- j) Os defeitos forem decorrentes de influências externas anormais

### **3. Política de Garantia BMW Motorrad**

#### **3.1. Peças de Desgaste**

Todas as peças da motocicleta estão sujeitas a desgaste natural em decorrência da utilização em condições normais e, nestes casos, não são cobertos pela garantia contratual oferecida pela BMW Motorrad. Abaixo estão alguns os itens mais suscetíveis a desgaste natural:

- a) Velas de ignição, lâmpadas, óleos, fluidos, filtros e fusíveis
- b) Os danos causados ao motor da motocicleta por combustível de má qualidade ou com impurezas
- c) Pastilhas de freio
- d) Disco de freio
- e) Embreagem e platô
- f) Amortecedores
- g) Sistema de escape
- h) Plásticos, acrílicos e vidros, em caso de quebras, trincas ou manchas por ação externa ou manuseio inadequado
- i) Quaisquer outros componentes que apresentarem defeito em função de desgaste natural decorrente do tempo de utilização

##### **3.1.1. Pneus**

Em caso de reclamação da garantia, a Concessionária BMW de sua preferência está à disposição para encaminhar a sua solicitação ao representante local da



**BMW  
MOTORRAD**

marca do pneu da sua motocicleta ou diretamente ao fabricante do pneu a fim de que um laudo técnico seja elaborado.

### **3.2. Itens Obrigatórios da Revisão de Entrega**

Os seguintes itens não estão cobertos em garantia, uma vez que fazem parte da revisão de entrega da motocicleta:

- a) Reaperto da suspensão
- b) Reaperto do escapamento
- c) Ajuste de correias
- d) Verificação do nível de óleo do motor
- e) Ajuste dos faróis

### **3.3. Garantia de Grupos Mecânicos**

Em caso de defeito nos grupos mecânicos, a concessionária reserva-se o direito de solicitar a autorização do cliente para efetuar a desmontagem dos componentes afetados a fim de analisar a causa do defeito.

As condições básicas para a garantia da motocicleta são: a análise técnica do defeito, o tipo de defeito, o histórico da motocicleta em garantia, a manutenção conforme o Livreto de Manutenção, o período de uso e a quilometragem da motocicleta.

Não estão cobertos por essa garantia danos:

- a) Provocados pela decomposição do óleo ou fluidos
- b) Causados ao motor da motocicleta por combustível de má qualidade ou com impurezas
- c) Provocados por sobrecarga ou uso inadequado das marchas
- d) Originados por não respeitar as instruções de rodagem no período de amaciamento, estabelecidas no Manual do Proprietário
- e) Causados pela aspiração de água quando a motocicleta for submetida a enchente ou inundação (calço hidráulico no motor)

### **3.4. Garantia de Pintura**

Estão garantidos os reparos de pintura no prazo estabelecido no item 2.3., quando:

- a) Os defeitos não forem decorrentes de influências externas anormais, de origem química ou mecânica
- b) A pintura original da motocicleta tenha sido conservada de acordo com as recomendações contidas no Manual do Proprietário



**BMW  
MOTORRAD**

A garantia não cobre danos na pintura da motocicleta causados pelo manuseio ou transporte da motocicleta, impactos de pedras, intempéries e detritos de origem animal ou vegetal.

### **3.5. Garantia de Estofados e Revestimentos**

Estão cobertos por essa garantia os estofados e revestimentos que tenham sido conservados e limpos de acordo com as recomendações do Manual do Proprietário.

Essa garantia não assegura cobertura aos defeitos em estofamentos e revestimentos ocasionados por:

- a) Desgaste ou exposição demasiada ao tempo e às intempéries
- b) Descoloração do couro, manchas, tonalidades diferentes devido ao uso
- c) Transporte de objetos e animais que representem risco aos estofamentos
- d) Desgastes e riscos evidenciados pelo uso

### **3.6. Garantia de Rádio**

Essa garantia cobre os aparelhos de rádio originais de fábrica. A garantia não cobre danos provocados pelo uso inadequado desses aparelhos, pelo manuseio incorreto ou por não seguir as instruções do manual do equipamento.

### **3.7. Garantia de Baterias**

Toda bateria tem sua carga controlada a partir da entrada da motocicleta zero quilômetro na concessionária. É responsabilidade da Concessionária BMW entregar a motocicleta com a bateria em perfeitas condições de uso.

Se mesmo com controle e manutenção adequados, a bateria perder sua função, ela estará coberta em garantia pelo período de 2 (dois) anos, já inclusos os 90 (noventa) dias da garantia legal, desde que seja comprovado o defeito.

A garantia não cobre defeitos em bateria em caso de:

- a) A mesma não ser original BMW
- b) A motocicleta permanecer longos períodos sem uso (rodagem mínima de 300 quilômetros por mês)
- c) Uso inadequado
- d) Falta de manutenção da bateria
- e) Auxílio externo para partida



**BMW  
MOTORRAD**

### **3.7.1. Bateria de Alta Voltagem**

A bateria de alta voltagem está coberta por até 5 (cinco) anos, já inclusos os 90 (noventa) dias da garantia legal, ou 50.000 (cinquenta mil) quilômetros - o que ocorrer primeiro.

### **3.8. Garantia e Conservação das Peças Cromadas**

As peças cromadas pela fábrica são cobertas pela garantia de fábrica pelo período de 3 (três) anos, já inclusos os 90 (noventa) dias da garantia legal, desde que os componentes cromados sejam mantidos conforme especificado no Manual do Proprietário da motocicleta.

A BMW Motorrad não se responsabiliza por defeitos ou danos em peças cromadas resultantes da falta de limpeza, da exposição prolongada em ambientes com maresia, da aplicação de produtos não aprovados pela BMW ou do manuseio incorreto.

## **4. Outras Coberturas em Garantia**

### **4.1. Garantia de Peça Original BMW**

As peças originais de reposição vendidas e aplicadas nas oficinas das Concessionárias BMW têm garantia contra defeitos de fabricação pelo período de 2 (dois) anos, já inclusos os 90 (noventa) dias da garantia legal, sem limite de quilometragem, a contar de sua data de faturamento ao cliente final ou de aplicação do componente em uma Concessionária BMW.

O período de garantia para peças originais de reposição vendidas no balcão das concessionárias autorizadas é de 2 (dois) anos, já inclusos os 90 (noventa) dias da garantia legal, sem limite de quilometragem, a contar de sua data de faturamento ao cliente final. Nesse caso, a garantia é aplicável somente se for constatado defeito de produto. Não serão considerados os casos de defeito por aplicação incorreta da peça. As exceções à cobertura da garantia de peças originais BMW estão contidas nos itens 3.1. e 3.7.

Para efetuar uma reclamação de garantia de peça original BMW, são necessárias as informações abaixo relacionadas:

- a) Número de chassi do veículo em que se aplicou a peça
- b) Nota fiscal de aquisição da peça
- c) Quilometragem de uso da peça





**BMW  
MOTORRAD**

- d) Abertura da Ordem de Serviço com o registro da reclamação do funcionamento da peça, assinada pelo cliente
- e) Que a motocicleta esteja fisicamente na Concessionária BMW para que seja possível o correto diagnóstico do componente instalado na motocicleta (se aplicável)
- f) Detalhamento técnico do defeito por parte da Concessionária BMW
- g) Para peças eletrônicas é necessária a cópia do protocolo de diagnóstico realizado pela Concessionária BMW

#### **4.1.1. Garantia de Capacetes**

Capacetes BMW Motorrad adquiridos a partir de janeiro de 2020 possuem garantia contra defeitos de fabricação pelo período de 5 (cinco) anos, já inclusos os 90 (noventa) dias de garantia legal.

#### **4.2. Garantia contra Corrosão**

A BMW Motorrad garante pelo período de 3 (três) anos, já inclusos os 90 dias da garantia legal, sem limite de quilometragem, o quadro da motocicleta BMW contra perfuração devido à corrosão proveniente do interior da chapa pintada.

A condição obrigatória para manter essa garantia vigente é de que, em cada revisão (inspeção) estabelecida pela fábrica, sejam vistoriados o quadro e os danos sejam reparados, de forma que a motocicleta esteja sempre em perfeitas condições.

A garantia não cobre danos resultantes da reparação do quadro ou carenagens (devido a acidente ou não) fora das oficinas da Rede de Concessionárias BMW.

As rodas, as carenagens e os componentes mecânicos não fazem parte integrante do quadro.

#### **4.3. Motocicletas de Leilão**

As motocicletas BMW adquiridas em leilão, de qualquer natureza, não têm direito à garantia de fábrica.

**BMW Motorrad**