

Políticas de entrega

Preventa de vehículos

GAC Motor Colombia · Grupo Automotriz Carrera S.A.S. · Versión 1.0 · Agosto de 2026

Las siguientes políticas aplican a todos los procesos de entrega de vehículos adquiridos a través de la modalidad de preventa ofrecida por Grupo Automotriz Carrera S.A.S y su red de distribución autorizada (GAC Colombia). Su propósito es garantizar información clara, suficiente y oportuna al consumidor sobre las condiciones de recepción del vehículo.

1. Objeto

Las presentes políticas regulan el procedimiento de entrega de los vehículos adquiridos mediante la modalidad de preventa ofrecida por Grupo Automotriz Carrera S.A.S y distribuidores autorizados, garantizando información clara, suficiente y oportuna al consumidor sobre las condiciones de recepción del vehículo.

2. Programación de la entrega

Una vez el vehículo se encuentre disponible y se haya formalizado la compraventa definitiva, GAC Colombia. contactará al consumidor a través de los datos de contacto suministrados durante el proceso de compra para coordinar la fecha, hora y lugar de entrega.

La entrega estará sujeta al cumplimiento previo de los requisitos administrativos, financieros y documentales exigidos para la legalización de la venta y, cuando corresponda, para la matrícula del vehículo.

3. Requisitos para la entrega

Para recibir el vehículo, el consumidor deberá:

- Haber realizado el pago total del precio de venta y demás valores aplicables.
- Presentar el documento de identidad original.
- Suscribir los documentos de entrega, garantía y demás formatos requeridos.
- Cumplir los requisitos necesarios para la matrícula del vehículo cuando esta gestión corresponda al consumidor.

Cuando la entrega sea realizada a un tercero autorizado, este deberá presentar autorización escrita suscrita por el comprador, copia del documento de identidad del comprador y documento de identidad original del autorizado.

4. Lugar de entrega

La entrega del vehículo se realizará únicamente en las sedes habilitadas e informadas por Grupo Automotriz Carrera S.A.S. al momento de la preventa. Las ciudades y sedes habilitadas, con su dirección, son las relacionadas en el anexo de sedes publicado en gacmotorcolombia.com, que hace parte de estas políticas y se actualiza cuando se habilitan nuevos puntos. A la fecha son Bogotá D.C., Medellín, Cali, Barranquilla, Bucaramanga, Pereira y Pasto, sin perjuicio de que la compañía habilite nuevas sedes durante el desarrollo de la preventa.

El consumidor deberá seleccionar una de las sedes disponibles al momento de efectuar la reserva. Si su lugar de residencia se encuentra en una ciudad diferente a aquellas habilitadas para la entrega, el consumidor podrá:

- Retirar el vehículo en cualquiera de las sedes disponibles al momento de la entrega, asumiendo los costos, desplazamientos, trámites y gestiones que ello implique; o

- Esperar la habilitación de una nueva sede de entrega por parte de Grupo Automotriz Carrera S.A.S., siempre que ello resulte operativamente posible y dentro de los plazos que la compañía determine.

Salvo acuerdo expreso y por escrito entre las partes, GACac Colombia. no realiza entregas a domicilio ni transporte individual de vehículos a ciudades o municipios distintos de las sedes habilitadas.

La entrega se efectuará únicamente al comprador o a la persona previamente autorizada por escrito por este, previa validación de identidad y cumplimiento de los requisitos documentales exigidos para la legalización de la venta.

Si las condiciones de entrega informadas no se ajustan a las necesidades del consumidor, este podrá ejercer su derecho de retracto, derecho de arrepentimiento o solicitar la cancelación de la preventa, según corresponda y de conformidad con las presentes condiciones y la normativa aplicable.

5. Inspección del vehículo

Al momento de la entrega, el consumidor deberá verificar el estado general del vehículo, su documentación, accesorios y elementos incluidos.

Cualquier observación relacionada con faltantes, daños visibles o inconsistencias deberá quedar registrada en el acta de entrega correspondiente.

La firma del acta de entrega hará constar que el consumidor recibió el vehículo y la documentación asociada, salvo las observaciones expresamente registradas.

6. Inducción y entrega técnica del vehículo

Durante la entrega, el personal autorizado realizará una explicación general sobre el funcionamiento del vehículo, recomendaciones básicas de uso, mantenimiento preventivo, condiciones de garantía y programación del primer servicio de mantenimiento.

7. Plazo para el retiro del vehículo

Una vez el vehículo se encuentre matriculado, legalizado y disponible para entrega, GAC Colombia. notificará al consumidor a través de los datos de contacto registrados durante el proceso de preventa.

El consumidor deberá recibir o retirar el vehículo dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de la notificación de disponibilidad para entrega.

Si transcurrido dicho plazo el consumidor no comparece a recibir el vehículo ni informa una causa justificada, GAC Colombia. podrá cobrar los costos de custodia y conservación del vehículo a la tarifa de 2 smmlv por día calendario, informada al consumidor antes de la reserva y aceptada por este, previa comunicación escrita al consumidor. No se cobrarán conceptos distintos de los previamente informados y aceptados.

La falta de retiro del vehículo dentro del plazo señalado no constituirá incumplimiento por parte de Gac Colombia., siempre que el vehículo haya sido puesto a disposición del consumidor en las condiciones acordadas.

8. Reprogramación de entregas

El consumidor podrá solicitar la reprogramación de la entrega por razones justificadas, informándolo previamente a GAC Colombia.

La nueva fecha estará sujeta a disponibilidad operativa y será acordada entre las partes

9. Demoras.

GAC Colombia no será responsable por retrasos en la entrega derivados de hechos ajenos a su control, incluyendo, entre otros, situaciones de fuerza mayor o caso fortuito en los términos del artículo 64 del Código Civil, actos de autoridad, alteraciones del orden público, cierre o falla de los sistemas oficiales de registro o circunstancias atribuibles al consumidor.

Lo anterior no exonera a GAC Colombia de las obligaciones derivadas de la fecha máxima estimada de entrega informada y aceptada por el consumidor. Superada esa fecha por causa atribuible a la compañía, el consumidor podrá optar entre mantener vigente su reserva o cancelarla con devolución total de las sumas pagadas, sin penalidad, conforme a la cláusula octava del Contrato de preventa.

10. Entrega de documentos

Junto con el vehículo se entregarán, según corresponda:

- Factura electrónica de venta.

- Manual del propietario.

- Certificado de garantía.

- Documentación de matrícula y registro cuando aplique.

Inventario de entrega y accesorios incluidos.

Demás documentos exigidos por la normativa vigente.

Estas políticas se aplican junto con el Contrato de preventiva de vehículo y las Condiciones de la reserva en línea, y no limitan el derecho de retracto previsto en el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011, modificado por la Ley 2439 de 2024, conforme al cual la devolución de las sumas pagadas se efectúa dentro de los quince (15) días calendario siguientes a la solicitud.

11. Aceptación de la entrega

La recepción del vehículo se entenderá realizada con la firma del acta de entrega por parte del consumidor o de su autorizado.

La firma del acta no limita los derechos del consumidor para ejercer las acciones derivadas de la garantía legal o de las garantías adicionales que resulten aplicables conforme a la ley.