

HYDROIL	POLÍTICA DE GARANTÍA DE PRODUCTOS PO-SGV-003	Fecha de aprobación:	Octubre de 2021
		Versión:	1
		Página:	Página 1 de 1

POLÍTICA DE GARANTÍA DE PRODUCTOS

El siguiente documento indica las condiciones y actividades a realizar para gestionar la garantía de productos dentro del territorio nacional:

1. Para realizar el trámite de garantía de productos hidráulicos o eléctricos, la factura de compra no debe superar el tiempo establecido en el numeral 9 del documento "PO-SGV-001 TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE VENTA Y ENTREGA.", partir de la fecha de su emisión. (Algunos productos se aplican excepciones según criterio del fabricante).
2. El cliente debe entregar o enviar el producto a nuestras instalaciones:
Bogotá: Carrera 62 #14 - 96
Atención: **Servicio al Cliente**, junto al **formato para Trámite de garantías de productos y copia de la factura**. Sin esta documentación no inicia el trámite.
*Todos los costos de envío y/o transporte correrán por cuenta del cliente.
3. El tiempo de respuesta y/o entrega de la garantía variará según la disponibilidad del proveedor (aproximadamente 5 semanas). Estamos sujetos al cumplimiento de las políticas de garantía que expide cada fabricante.
4. Solo se harán válidas las garantías por desperfectos de fabricación o funcionamiento, **no por daño físico** (productos quebrados, rayados, quemados, con cortacircuitos quemados o con piezas sueltas), aquellos productos que presenten daño físico automáticamente pierden la garantía. La garantía no cubre el mal uso, envejecimiento, desgaste natural, abuso, modificación, daños causados por la interacción de otros equipos, error en la conexión o puesta en marcha y productos no compatibles técnicamente.
5. En ningún caso se realizará reposición de productos sin haber obtenido previamente el aval de garantía por parte del fabricante y sólo a través del **Área de Servicio al Cliente (Bogota)**.
6. De no ser aceptada la garantía, el **cliente debe** retirar el producto en las sedes de **HYDROIL** donde fue entregado o se le realiza el envío contra entrega. Pasado un (1) año, si el producto no ha sido retirado, se dará de baja en **HYDROIL** y se cerrará el caso.
7. De no ser aceptada la garantía el cliente **debe retirar** el producto en las instalaciones o se les realiza el envío contra entrega. De ser aceptada, el cliente puede retirar el producto en nuestras instalaciones o solicitar de acuerdo a su ubicación, el envío de la misma contra entrega.
8. **HYDROIL** no será responsable por lucro cesante, indemnización por perjuicios o cualquier otro cargo. Esta garantía tampoco incluye el costo de desmontaje o reinstalación.
9. Si la garantía no procede por daños causados por el cliente y existe la opción de reparación del equipo, **Servicio al Cliente o Asesor Comercial** notificará al cliente para continuar o no con la reparación. De ser aceptada por el cliente, el **Asesor** continúa la gestión comercial de reparación con el cliente. Se debe tener claro que el monto de la reparación, envío, entre otros, **debe** ser asumido por el cliente.

HYDROIL se acoge a los conceptos emitidos por la DIAN, los cuales indican que los cierres contables internos de las compañías no pueden estar por encima de la Ley. Por tal razón **no** se realizarán anulaciones de facturas que impliquen únicamente el cambio de fecha de expedición. Concepto DIAN No. 048202 de agosto 4 de 2004.

Para mayor información puede comunicarse a:

PBX: +57 (601) 261 1471 o +57 (601) 261 8197 o al correo info@hydroil.co