

	POLITICA DE GARANTIAS	Código: PE-VAR-P0-05
		Versión: 04
		Fecha: 12/05/2023

¿QUÉ HACER PARA SOLICITAR GARANTÍA?

En el momento en el que se detecta la falla de un equipo. El cliente debe informar de manera inmediata de esta situación al Asesor Comercial y entregar el equipo en las instalaciones de Variadores S.A.S. junto con el formato de **Solicitud de Garantía diligenciado**, a no ser que se haya definido algunas condiciones especiales en los contratos de suministro.

**El diligenciamiento del formato de solicitud de garantía, no implica el otorgamiento automático de la garantía, pero sí manifiesta el compromiso de VARIADORES S.A.S. con la apertura de un proceso revisión y valoración del equipo que permita identificar las causas de las fallas y determinar así, posibles soluciones. El formato lo puede descargar de la página www.variadores.com.co.*

Variadores S.A.S. recomienda a sus clientes revisar los manuales, especificaciones y manejo adecuado de los equipos antes de ponerlos en uso.

TIEMPO DE COBERTURA DE LA GARANTÍA

Variadores S.A.S. otorga una garantía para equipos Yaskawa válida por **18 meses a partir de la fecha de facturación**. En caso de realizar la compra de un variador en conjunto con: reactancia o filtro se amplía la garantía del equipo a **24 meses a partir de la entrega**.

- La línea de tableros Estándar y Custom tiene una garantía de **24 meses en cualquier defecto de fábrica en sus componentes** contados a partir de su entrega. Variadores S.A.S. no se hace responsable por los tableros que se instalen en condiciones no óptimas para su operación, es decir en condiciones diferentes a las estipuladas en el manual del tablero.
- En el caso de los tableros y otras soluciones fabricadas bajo especificaciones concretas, la garantía que se aplicará será la definida en el respectivo contrato de suministro.
- En el caso de los tableros y otras soluciones fabricadas para el sector de OIL & GAS, bajo especificaciones concretas, la garantía que se aplicará será la definida en el respectivo contrato de suministro.
- Los equipos reparados por el departamento de Servicio Técnico de Variadores S.A.S. cuentan con una garantía de **3 meses**, la cual aplica a partir de la entrega del producto.

COBERTURA DE LA GARANTÍA

La garantía de los equipos tiene una cobertura en sus componentes por defecto de fábrica.

Los equipos reparados por el departamento de Servicio Técnico de Variadores S.A.S. tienen una cobertura de garantía en la mano de obra y/o en las piezas sustituidas por un período de **3 meses**, los repuestos y/o componentes opcionales comprados individualmente por el cliente no tendrán garantía.

	POLITICA DE GARANTIAS	Código: PE-VAR-P0-05
		Versión: 04
		Fecha: 12/05/2023

TIEMPO DE RESPUESTA DE LA GARANTÍA

Una vez VARIADORES S.A.S. confirma recepción del equipo, éste será revisado y se verificará que su uso haya sido adecuado de acuerdo con las acertadas prácticas industriales.

El tiempo para dar respuesta a su proceso inicial de garantías es de **5 días hábiles**, a partir de que VARIADORES S.A.S. firma recepción del equipo en el formato de Garantía.

COSTOS DE GARANTÍA

- Si en la revisión del equipo se identifica que efectivamente es una garantía, no hay costos adicionales en el momento de reponer el equipo por uno nuevo.
- Si en la revisión del equipo se identifica que **NO es garantía** y el cliente decide hacer la reparación con VARIADORES S.A.S., NO hay costos adicionales por revisión de garantía, pero se cobrará el valor correspondiente a la reparación respectiva.
- Si en la revisión del equipo, se identifica que **NO es garantía** y el cliente decide **NO realizar la reparación** con Variadores S.A.S., el cliente deberá asumir el costo por concepto de la revisión del equipo, el cual se indicará en el momento en que se le notifique al cliente la No garantía, debido a que este valor varía de acuerdo al tamaño y potencia del equipo.

Cuando el departamento de servicio técnico defina que **NO es una garantía**, se notificará al cliente por correo electrónico, y se enviará el costo de la reparación, si después de **5 días hábiles** de haber notificado el costo de la reparación, el cliente no da una respuesta ni reclama el equipo en las instalaciones de VARIADORES S.A.S., de acuerdo al **artículo 18 de la Ley 1480 de 2011, pasado un (1) mes** de la fecha prevista para la reclamación del equipo o a la fecha en que el cliente debe aceptar o rechazar expresamente la reparación, **VARIADORES S.A.S. requerirá al cliente por correo certificado y/o correo electrónico, para que lo retire dentro de los dos (2) meses siguientes a la remisión de la comunicación.** Si el cliente no lo retira se entenderá por ley que abandona el bien y VARIADORES S.A.S. deberá disponer del mismo conforme con la reglamentación que expida el Gobierno Nacional.

De acuerdo con lo anterior, posterior a los dos meses siguientes de requerir por escrito al cliente sobre el retiro del equipo de las instalaciones de VARIADORES S.A.S., el cliente “deberá asumir los costos asociados al abandono del bien tales como costos de almacenamiento, bodegaje y mantenimiento» costos que serán indicados al cliente en el momento de enviar la cotización de la reparación del equipo, este costo varía dependiendo del tamaño y potencia del equipo.

CAUSALES DE EXONERACIÓN DE LA GARANTÍA

- Fuerza mayor, caso fortuito o hecho de un tercero.
- El uso inadecuado o la manipulación sin previo conocimiento del equipo.
- Variadores S.A.S. no responderá por ningún equipo que haya sido reparado por personal no autorizado, aunque el equipo presente defectos de fábrica.

	POLITICA DE GARANTIAS	Código: PE-VAR-P0-05
		Versión: 04
		Fecha: 12/05/2023

- Las políticas de garantía de Variadores S.A.S. no aplicarán para productos o equipos comprados a terceros como canales de distribución o integradores. Por lo tanto, la garantía deberá solicitarse ante ese tercero.
- No haber sido atendidas por parte del cliente las instrucciones de instalación, uso o mantenimiento indicados en el manual del producto y en la garantía.

CONDICIONES DE LA GARANTÍA

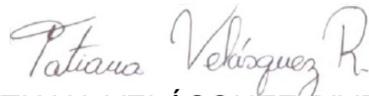
Los equipos que requieran garantía deberán ser entregados con todos sus componentes y formato de Solicitud de Garantía debidamente diligenciado, para proceder formalmente con el proceso y la revisión del equipo.

VARIADORES S.A.S. reemplazará el equipo existente con uno nuevo o cubrirá el valor total de su reparación o efectuará la devolución del dinero pagado por el equipo, así como el costo del envío nuevamente al cliente, si se cumplen las dos siguientes condiciones:

1. En el reporte de garantía se comprueba el defecto de fábrica
2. El cumplimiento de todos los requisitos para otorgar Garantía



ANDRÉS TOBÓN GÓMEZ
Director Ejecutivo de Ventas



TATIANA VELÁSQUEZ RIVERA
Asistente de Servicio al Cliente