



CONDICIONES DE LA GARANTÍA FIBRAS Y NORMAS DE COLOMBIA SAS

Respetado cliente, solicitamos cordialmente lea y siga atentamente estas recomendaciones y condiciones de garantía.

NATURALEZA DE LA GARANTÍA: FIBRAS Y NORMAS DE COLOMBIA S.A.S. otorga una garantía limitada técnica sobre los productos descritos en la cotización, asegurando su idoneidad frente a las fichas técnicas entregadas y su correcto funcionamiento bajo los parámetros de diseño indicados, entre otros elementos descritos en el presente documento.

Con relación a lo previamente descrito, FIBRAS Y NORMAS DE COLOMBIA S.A.S. identificada con NIT 900.694.812-6 estipula para el cumplimiento de sus garantías:

VIGENCIA: El plazo de garantía estará sujeto a las condiciones de la negociación, de acuerdo con las necesidades, el equipo y/o producto adquirido, esto siempre teniendo en cuenta al primer adquiriente. La vigencia de la garantía de un producto o equipo empezará a contar a partir de la fecha de entrega del equipo estipulada en el acta de entrega o guía de transporte. Para equipos fabricados por Fibras y Normas de Colombia SAS, la vigencia general es de un (1) año para componentes estructurales (tanques, filtros, tubería) y seis (6) meses para componentes eléctricos, contados a partir de la fecha de entrega del equipo estipulada en el acta de entrega o guía de transporte. Cabe aclarar que se denomina parte estructural a las partes del equipo como filtros, tubos, tanques, parales, estructuras para el armado y demás partes fabricadas en fibra de vidrio y PVC (excluyendo los componentes internos de sellado como empaques y juntas); también se denomina producto eléctrico como lo son electrobomba, lámparas UV, caja de control, ionizadores y toda parte que para cumplir su funcionamiento requiera un suministro de energía. No obstante lo anterior, cabe aclarar que el plazo podrá variar según lo pactado expresamente en la oferta comercial o contrato de compraventa, prevaleciendo lo acordado en la negociación. Para equipos que no sean fabricados por Fibras y Normas de Colombia S.A.S. la vigencia de la garantía puede variar.

Durante el período de garantía, si el producto presentase algún tipo de falla, el adquirente de manera inmediata pondrá en conocimiento de Fibras y Normas de Colombia SAS la situación presentada en el equipo y/o producto adquirido, salvo que incumpla con las condiciones descritas en este documento u otros documentos complementarios enviados por nuestra empresa, y sin que las reclamaciones del cliente resulten objetivamente imposibles o desproporcionadas.

NOTA 1: Todo equipo y/o producto enviado a Fibras y Normas de Colombia SAS para trámite de garantía requiere: diagrama de instalación, datos complementarios de la misma e informe de la situación o avería presentada, así como una copia de la factura de venta (salvo consumidor final en cuyo caso deberá suministrar los datos de la compra para su verificación) y la respectiva información y acreditaciones en caso de ser un tercero (véase DE LA VALIDACIÓN DE LA GARANTÍA en este

documento). Cabe aclarar que la recepción del diagrama no implica la validación técnica de la instalación por parte de Fibras y Normas de Colombia S.A.S., la cual se realizará únicamente durante la inspección física o técnica del equipo

NOTA 2: Si el producto no presentase ningún daño o defecto que tuviera que ser cubierto por la garantía, el adquiriente soportará los costos de inspección, reparación o cualquier otra revisión del equipo y/o producto, se procederá de la misma manera si se verifica que los mismos han sido modificados o reparados.

NOTA 3: En productos fabricados por Fibras y Normas de Colombia que sean sobre pedido o bajo especificaciones técnicas particulares, no se aceptarán cancelaciones una vez iniciada la fase de producción.

DE LAS CANCELACIONES Y DEVOLUCIONES EXTRAORDINARIAS: Para equipos fabricados bajo especificaciones técnicas, bienes personalizados o integrados en procesos industriales o comerciales, no aplica el derecho de retracto. Fibras y Normas de Colombia S.A.S. se reserva la facultad de aceptar devoluciones o cancelaciones por motivos ajenos a la garantía legal. En caso de ser aceptadas excepcionalmente, se aplicará un cargo administrativo del 30% por concepto de gestión operativa.

COMUNICACIÓN: Toda información referente a la garantía deberá ser debidamente informada a nuestros correos electrónico Garantias@fyndecolombia.com / info@fyndecolombia.com con los respectivos soportes requeridos en este documento.

RECOMENDACIONES DE CARGUE, TRANSPORTE Y DESCARGUE DEL PRODUCTO CONTRATADO

CARGUE: Fibras y Normas de Colombia S.A.S garantiza el correcto cargue de los equipos, utilizando montacargas, retroexcavadoras, grúas, entre otros (según corresponda) para el alzamiento y el adecuado posicionamiento de los equipos en el vehículo transportador.

TRANSPORTE: Fibras y Normas de Colombia S.A.S, no brinda servicio de transporte, por tanto, la responsabilidad de este incurrirá directamente en el contratante, quien es el encargado de contratar la empresa transportadora con sus respectivas garantías, esto es: pólizas o seguros, tomados a favor del contratante, más aún cuando por políticas de nuestra empresa, todo equipo se entrega en punto de fábrica.

NOTA 1: En los casos donde Fibras y Normas de Colombia S.A.S coordine el transporte por solicitud del Cliente, se entenderá que actúa como gestor de apoyo por cuenta y riesgo del Cliente. El contrato de transporte se perfecciona entre el Cliente y la Transportadora. Fibras y Normas de Colombia S.A.S no asume los riesgos propios de la operación logística de terceros, pero brindará el acompañamiento descrito en la Nota 2. Fibras y Normas de Colombia S.A.S. no se hace responsable por la negativa de pago de indemnizaciones por parte de la transportadora cuando el cliente haya omitido dejar las observaciones pertinentes en la guía de transporte al momento de la recepción.

NOTA 2: Si para la empresa transportadora nosotros en calidad de remitentes tuviéramos que realizar cualquier tipo de solicitud o reclamación ante esta, siempre se realizará exclusivamente como gestor de apoyo en favor del cliente,



quien mantiene la titularidad de los derechos sobre la mercancía y es el único responsable de la supervisión del transporte

NOTA 3: Nuestra responsabilidad respecto a la logística de transporte y entrega física cesa al momento de poner la mercancía a disposición del transportador en nuestras instalaciones (Punto de Fábrica / Despacho). Lo anterior se entiende sin perjuicio de la garantía legal de nuestros equipos.

Ahora, a sabiendas de las disposiciones anteriores los invitamos a seguir las siguientes recomendaciones para el transporte:

- ☐ Asegurar que el vehículo contratado sea el apropiado para el transporte de los equipos y/o productos, en dimensiones y resistencia de carga.
- ☐ Los equipos y/o productos para enterramiento deberán ser soportados por bases o soportes que permitan la estabilización de estos, permitiendo así que durante su proceso de transporte no se afecten sus acabados estéticos, exteriores de pintura, o se presenten fisuras por inadecuado posicionamiento. (En el caso de los equipos por enterramiento se deberán adquirir por separado como accesorios complementarios).
- ☐ Para movilizarse en vías con inclinaciones o pendientes superiores a 10° (En ascenso o en descenso) el equipo deberá ser inmovilizado utilizando eslingas de nylon por cada metro de extensión de este.

DESCARGUE: El contratante deberá utilizar maquinaria como montacargas, retroexcavadoras, grúas, entre otros; según corresponda a las dimensiones de los equipos, para asegurar un correcto descargue del equipo.

El contratante deberá garantizar el adecuado descargue de los equipos para evitar daños y afectaciones que no permitan el cumplimiento de las garantías. Al momento de recibir, el cliente (o quien reciba) deberá inspeccionar el estado externo del empaque o paquete al igual que la integridad de su contenido, y de los equipos. Si se presentan señales de avería, humedad, apertura, elementos faltantes, entre otras irregularidades, es fundamental dejar constancia escrita en la guía de la transportadora antes de firmar. Igualmente, el contratante tiene como obligación enviar registro fotográfico y/o de video a nuestra empresa a través de las líneas oficiales de atención al cliente indicadas en la cotización comercial o en nuestra página web (WhatsApp o correo electrónico) para aquellos equipos que requieran el uso de maquinaria para maniobras de descargue, donde se evidencie el cumplimiento del descargue descrito, en un plazo máximo de 24 horas tras haber recibido el equipo.

Sin perjuicio de la revisión del envío al momento de la recepción y del registro fotográfico y/o de video para casos en los que se requiera maquinaria para maniobras de descargue, el Cliente contará con un plazo máximo e improrrogable de veinticuatro (24) horas posteriores a la entrega para realizar y enviar el reporte detallado con soporte fotográfico y/o de video en caso de detectar daños físicos internos, roturas o faltantes en el producto, entre otras anomalías. Para que este reporte sea procedente es requisito indispensable que el cliente haya dejado constancia escrita en la respectiva guía de la transportadora al momento de recibir el equipo. La ausencia de dicha anotación o el reporte extemporáneo después de pasadas las 24 horas indicadas generará

la aceptación del envío a entera satisfacción y cualquier reclamación posterior se tramitará bajo los términos de garantía técnica.

Estos reportes con soportes fotográficos y/o de video, junto con las respectivas anotaciones en la guía, constituyen la prueba técnica necesaria para deslindar responsabilidades por Hechos de Terceros (manipulación inadecuada) ocurridos después de la entrega en punto de fábrica. La ausencia de este reporte o de anotaciones en la guía de transporte limitará la capacidad de Fibras y Normas de Colombia para acompañar al cliente en reclamaciones por daños físicos superficiales o estructurales externos que no hayan sido reportados oportunamente, ya que estos registros y anotaciones son el mecanismo de validación de la integridad del producto al momento de la entrega.

DE LA INSTALACION: El contratante para la instalación de los equipos y/o producto, deberá entre otras tener en cuenta:

- ☐ Los equipos son diseñados de manera estructural, para instalación superficial, por enterramiento o sumergido, para cada una de las opciones de instalación se deberán construir obras civiles.
- ☐ Hasta que el cliente no reporte por escrito y con registro fotográfico y/o de video, en donde se verifique la ejecución de la totalidad de las obras civiles, Fibras y Normas de Colombia SAS no programará técnico ni cronograma de actividades para la instalación. “SOLO APLICA EN CASO DE INSTALACIÓN”.
- ☐ El tiempo transcurrido entre la solicitud de instalación la cual deberá hacerse formalmente al correo corporativo empresarial info@fyndecolombia.com y la aceptación del recibido de la información por parte de nuestra empresa no será tomado como tiempo de vigencia del contrato, el cual no generará ni implicará el incumplimiento dado el caso, ya que este dependerá de la entrega de las obras civiles por parte del contratante y revisadas / aceptadas por el contratista.
- ☐ El comprador deberá revisar detalladamente los equipos una vez los reciba por parte de su transportador, y notificar al fabricante del estado en que se encuentra la (s) unidad (es) una vez recibida, si se detectan golpes, rayaduras, fracturas en el tendido hidráulico u otro componente del sistema o equipo no se podrá instalar el equipo y/o producto adquirido y deberá ser notificado inmediatamente a Fibras y Normas de Colombia SAS.
- ☐ Los equipos deberán ser instalados según lo diseñado por nuestra empresa, manuales y/o documentos del equipo, cualquier variación o cambio que genere algún daño físico y/o funcional en los equipos, hará que se pierda toda garantía.
- ☐ El contratante deberá instalar en sitio un sistema de válvulas y protecciones que cancelen el paso de agua una vez se encuentre lleno o presente avería, con el objetivo de evitar rebose del líquido almacenado en este depósito o daños al equipo y/o producto. Se recomienda la instalación de Accesorios en PVC, ACERO entre otras (Llaves y universales roscadas) antes de acoplar la tubería de conducción a cada una de las acometidas descritas en el sistema o



equipo y demás protecciones (Según corresponda). “SI APLICA”

- ☐ Las pruebas de los equipos deben ceñirse a las indicaciones dadas por el fabricante.
- ☐ Después de entregados los equipos en fábrica, se dispondrá de 20 días calendarios posteriores al recibido para el cumplimiento a obras civiles, hidráulicas, eléctricas y trabajos previos bajo responsabilidad del cliente, dentro de los cuales de mutuo acuerdo se podrá programar la asesoría, instalación y/o puesta en marcha (según sea el caso). Transcurrida esta fecha, nuestra empresa queda en disposición inmediata de manera autónoma a programar la fecha de asesoría, instalación y/o puesta en marcha (según sea el caso), y otros compromisos de ejecución final del contrato, incluyendo, además, que los sobrecostos causados de manera directa por esta reprogramación serán a cargo del cliente. “SOLO APLICA EN CASO DE INSTALACIÓN”

DEL MANTENIMIENTO Y OPERACION: El comprador deberá certificar la implementación de un protocolo de mantenimiento y operación por personal técnico capacitado a su servicio

- ☐ La manipulación, ensamble, instalación u operación del sistema o equipo por personal externo o instaladores locales deberá realizarse siguiendo estrictamente los manuales técnicos y las indicaciones suministradas por Fibras y Normas de Colombia SAS.

DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL: El comprador deberá tener en cuenta y respetar la propiedad intelectual de Fibras y Normas de Colombia S.A.S.

- ☐ Los equipos y sus diseños son propiedad intelectual exclusiva de Fibras y Normas de Colombia S.A.S. La propiedad física del bien se transferirá al comprador únicamente tras el cumplimiento total de las obligaciones de pago. El receptor se obliga a mantener la reserva de confidencialidad sobre cualquier información técnica o comercial suministrada durante el proceso de venta o ejecución

DE LA VALIDACIÓN DE LA GARANTÍA: Fibras y Normas de Colombia S.A.S. realiza un proceso de validación de identidad para cada trámite de garantía

Para el trámite de validación, se procederá de la siguiente manera:

- ☐ Consumidor Final (Persona Natural): Se recomienda adjuntar copia de la factura para agilizar el proceso. En su defecto, el Cliente deberá suministrar los datos de registro (Nombre/Cédula) junto con el número de cotización o la referencia exacta del equipo, con el fin de que Fibras y Normas de Colombia pueda validar la vigencia y las especificaciones técnicas en su base de datos.
- ☐ Personas Jurídicas, Comerciantes o Clientes diferentes al consumidor final: Deberán adjuntar obligatoriamente copia de la factura de venta o acta de entrega, soporte necesario para validar la vigencia y procedencia del equipo. Al ser una relación comercial, la carga de identificar el vínculo contractual recae sobre el reclamante.

- ☐ Titularidad: Fibras y Normas de Colombia S.A.S. fundamenta la validez de sus garantías en la trazabilidad técnica y contractual de sus equipos.

La prestación del servicio de garantía está sujeta a las siguientes condiciones de titularidad y cumplimiento:

La garantía protege al comprador original registrado en nuestra base de datos. Para que un tercero pueda hacer efectiva una reclamación, es requisito indispensable la plena identificación del producto y del comprador original, junto con la acreditación de la cadena de propiedad legal (factura de venta).

Para clientes corporativos, profesionales o compras destinadas a una actividad económica, la garantía es personal e intransferible. Fibras y Normas de Colombia S.A.S. no procesará garantías de terceros por reventa comercial o mercados de segunda mano, salvo autorización expresa y por escrito de nuestra empresa.

Los consumidores finales conservan su derecho a la garantía legal.

No obstante, la efectividad de esta estará estrictamente condicionada a la verificación de que el equipo no ha sido objeto de manipulaciones por terceros o falta de mantenimiento. En todos los casos, la garantía está sujeta a una revisión técnica por parte de Fibras y Normas de Colombia S.A.S. para constatar el cumplimiento de las condiciones de buen uso, instalación adecuada y ejecución del plan de mantenimiento preventivo según los manuales técnicos.

Exoneración de Responsabilidad: Fibras y Normas de Colombia se reserva el derecho de negar la garantía en productos adquiridos a través de canales no oficiales, revendedores no vinculados o mercados de segunda mano donde, según informe técnico, se haya perdido la trazabilidad, se evidencie un estado de conservación deficiente, se evidencie un mal uso o manejo de los equipos, o se presente la ruptura o alteración de los sellos de seguridad y placas de identificación del equipo (si los hubiere), entre otros causales de no aplicación de la garantía.

LA GARANTIA NO APLICA SI: Traigamos a la luz los eximentes de responsabilidad de garantía por medio de los cuales Fibras y Normas de Colombia S.A.S. será exonerado de la responsabilidad que se deriva de la garantía para un consumidor final o diferente al consumidor final, cuando demuestre que el defecto proviene de:

- ☐ La garantía no aplica si el adquirente no atendió e hizo uso inapropiado de los equipos y/o productos, o incumplió con las instrucciones de cargue, descargue, transporte, instalación, uso o mantenimiento indicadas en este documento, en los manuales adjuntos, fichas técnicas, documentos enviados o con las indicaciones dadas por personal de Fibras y Normas de Colombia SAS, y en general técnicamente.





- ☐ La garantía no aplica por el hecho de un tercero, esto es, cuando personas ajenas a Fibras y Normas de Colombia S.A.S. ejecuten modificaciones, reparaciones o manipulaciones del equipo.
- ☐ La garantía no aplica si los daños fueron producidos por eventos de fuerza mayor o casos fortuitos como actos terroristas, desastres naturales, sabotajes o hechos de índole similar.
- ☐ La garantía no aplica si el contratante ha cambiado elementos o componentes de los equipos que comprometan su diseño y resistencia estructural.
- ☐ La garantía no aplica si el período de garantía ha expirado.
- ☐ La garantía no aplica en los casos descritos en la sección de DE LA VALIDACIÓN DE GARANTÍA de este documento.
- ☐ La garantía no aplica si el contratante o cliente no envía a nuestra empresa registro fotográfico y/o de video en cada proceso posterior a la entrega descrita en el presente documento, toda vez que este constituye la prueba técnica necesaria para verificar que no hubo un hecho del tercero o uso indebido durante el proceso de instalación y manipulación
- ☐ La garantía no aplica si el (los) equipo (s) ha (n) sido desarmado o intentado reparar por personas no autorizadas por el respectivo fabricante o proveedor.
- ☐ La garantía no aplica si los equipos que se proveen, los cuales están diseñados para líquidos específicos, a temperaturas debidas y parámetros de tratamiento específicos, se someten a diferentes o con materiales extraños.
- ☐ La garantía no aplica si los equipos no operan dentro del rango de tensión nominal especificado, o si la instalación carece de una acometida eléctrica con el calibre de cable calculado según la carga y distancia, así como de las protecciones debidamente dimensionadas (guardamotors, interruptores termomagnéticos y puesta a tierra) necesarias para salvaguardar la integridad del sistema o equipo ante anomalías de la red.
- ☐ La garantía no cubre piezas sujetas a desgaste natural por uso, tales como: sellos mecánicos, empaques, juntas tóricas (O-rings), membranas, medios filtrantes descartables y lubricantes, cuya vida útil depende de las condiciones de operación y mantenimiento.
- ☐ La garantía no aplica si el equipo es intervenido con repuestos, medios filtrantes o productos químicos no suministrados o autorizados por Fibras y Normas de Colombia.
- ☐ La garantía no aplica para errores en la selección técnica del equipo, obrante en el presente documento en la sección de LIMITACIÓN GENERAL DE RESPONSABILIDAD Y DAÑOS ECONÓMICOS
- ☐ En equipos fabricados por Fibras y Normas de Colombia la garantía de desempeño y la calidad del efluente tratado están estrictamente

supeditadas a que las características fisicoquímicas y microbiológicas del agua de entrada se mantengan dentro de los rangos establecidos en la caracterización inicial. Cualquier variación en la fuente de suministro, carga contaminante o caudales que sobrepasen los límites de diseño o dimensionamiento técnico del equipo, anulará automáticamente la responsabilidad de la empresa sobre los resultados obtenidos y la integridad de los componentes de tratamiento.

VALIDACIÓN DE CAMPO Y DERECHO DE CONTRAMUESTRA:

Fibras y Normas de Colombia se reserva el derecho de tomar una contramuestra de agua en el sitio del proyecto durante la entrega, instalación, puesta en marcha o visitas técnicas. Si los resultados de laboratorio demuestran que la carga contaminante o las características fisicoquímicas o microbiológicas difieren de lo pactado inicialmente, la garantía se suspenderá automáticamente. En tal caso, la cobertura solo se reactivará una vez que el Cliente asuma los costos de reingeniería, adicionamiento de etapas de tratamiento, ajustes técnicos o sustitución de medios filtrantes necesarios (según sea el caso) para adaptar el equipo a la realidad de la fuente. Los daños causados por operar el equipo con un agua distinta a la de diseño no serán cubiertos.

LA GARANTIA APLICA SI: De forma general la garantía cubre los defectos en los materiales, diseño, fabricación y mano de obra, siempre que el producto se utilice correctamente y se haya hecho caso y aplicación a todas las recomendaciones dadas en éste y otros documentos entregados por el proveedor.

Durante el periodo de garantía Fibras y Normas de Colombia SAS ofrecerá soporte gratuito a las fallas que sucedan si el uso del equipo ha sido el correcto, cumpliendo con las especificaciones dadas. Excepto que se trate del caso de consumidor final con garantía que sea procedente, esta garantía no cubre los desplazamientos y otros gastos derivados del transporte y/o flete del equipo y/o producto en garantía, estos, estarán excluidos de la cobertura de esta, por lo que en ningún caso el fabricante se hará cargo de ellos, y deberán ser pagados de contado previamente. Siendo esto así, los costos de flete y transporte serán inicialmente asumidos por el Cliente y reembolsables solo en casos de garantía procedente y que sea para consumidores finales.

Para solicitar la efectividad de la garantía legal el Cliente debe informar detalladamente y con pruebas fotográficas y/o de video el daño o irregularidad que tiene el producto. Una vez autorizada la revisión, el cliente dispone de 5 días hábiles para poner el producto a disposición de Fibras y Normas de Colombia (envío a las instalaciones o entrega en punto de venta).

SERVICIO DE REPARACIÓN POR GARANTÍA:

- ☐ Toda garantía o notificación deberá ser solicitada o enviada a los correos electrónicos Garantias@fyndecolombia.com / info@fyndecolombia.com
- ☐ Los daños y defectos deberán ser notificados al fabricante con antelación, incluyendo registro fotográfico y/o de video, y detalle de los daños presentados en el equipo y/o producto.



- ☐ Una vez autorizado el caso por parte de Fibras y Normas de Colombia, el Cliente contará con un plazo máximo de cinco (5) días hábiles para despachar el equipo a nuestras instalaciones; de lo contrario, la solicitud de garantía podrá ser cerrada por extemporaneidad.
- ☐ Antes de despachar un equipo y/o producto por concepto de garantía a las instalaciones del fabricante, se deberá contar con la autorización expresa del mismo para el recibimiento y acopio por parte del almacenista en fábrica; equipo y/o producto no autorizado, no será recibido por razones de orden logístico. Todo equipo debe ser enviado drenado, limpio y libre de residuos químicos o biológicos para su recepción; de lo contrario, Fibras y Normas de Colombia se reserva el derecho de no recibirlo o cobrar un recargo por limpieza técnica
- ☐ Las reparaciones por concepto de garantía se realizan solo en las instalaciones del fabricante: Fibras y Normas de Colombia SAS en la ciudad de Bucaramanga en la calle 19 No. 16 – 56, Barrio San Francisco, excepcionalmente y previo acuerdo, se realizarán en el sitio donde se encuentran instalados los equipos y/o producto.
- ☐ Salvo consumidor final en garantías precedentes, los fletes y gastos de traslado correrán siempre por cuenta del Cliente.
- ☐ Asimismo, si tras el diagnóstico técnico realizado en fábrica o en el sitio de instalación se determina que la falla no es de origen de fabricación o que incurre en las causales mencionadas en la sección 'LA GARANTIA NO APLICA SI' (garantía improcedente), el Cliente deberá asumir el costo del diagnóstico, la reparación —en caso de autorizarla— y los fletes de retorno del equipo.
- ☐ Cuando la garantía sea declarada procedente, la garantía del Fabricante SÓLO cubrirá los repuestos y manos de obra necesarias para realizar la reparación, o cambio del equipo y/o producto (cuando su reparación no sea posible).
- ☐ Todas las reparaciones por concepto de garantía, en caso sean precedentes, se realizarán en las instalaciones del fabricante. Los desplazamientos, fletes, viáticos y otros derivados del envío de un técnico de nuestra empresa (si a esto hubiese lugar) hasta el lugar de instalación del equipo y/o producto, para la reparación en sitio y garantía, estarán excluidos de la cobertura, por lo que en ningún caso el fabricante o proveedor se hará cargo de ellos, salvo que se trate de un consumidor final cuya garantía sea procedente y el traslado del bien resulte desproporcionado o imposible.
- ☐ NOTA: Como regla general, hay que tener presente que la garantía que da el fabricante es contra defecto de fabricación y no aplica cuando el equipo se opera bajo condiciones diferentes de las especificadas.
- ☐ Alcance de la Responsabilidad Técnica: La responsabilidad de Fibras y Normas de Colombia se limita estrictamente al cumplimiento de las especificaciones técnicas del equipo o producto suministrado. Fibras y Normas de Colombia no garantiza resultados de desempeño, rendimientos específicos o niveles de eficiencia finales, toda vez que estos dependen de variables externas ajenas al control de la empresa, tales como, pero no limitado a la instalación y montaje, las condiciones de operación, el cumplimiento de los manuales de usuario, el mantenimiento, la calidad y procedencia de los insumos, variaciones en las características físico-químicas o microbiológicas de los fluidos o del agua de entrada, el entorno ambiental donde se ubique el equipo, la estabilidad y calidad del suministro eléctrico, operación por personal no calificado o errores de maniobra, entre otras situaciones externas al control de la empresa.
- ☐ Exclusión de Lucro Cesante: En ningún caso Fibras y Normas de Colombia será responsable ante el Cliente o terceros por daños indirectos, incidentales, especiales o consecuenciales. Bajo ninguna circunstancia se asumirá responsabilidad ni se realizarán pagos por concepto de, pero no limitado a: lucro cesante, pérdida de beneficios o ingresos, interrupción de procesos productivos, paradas de planta, daños a la infraestructura del cliente, daños a la propiedad de terceros, ni costos de contingencia (tales como, pero no limitados a: alquiler de equipos externos, contratación de servicios de emergencia o compra de agua a terceros).
- ☐ Límite de Indemnización: La responsabilidad total de Fibras y Normas de Colombia ante cualquier reclamación técnica o legal está limitada exclusivamente al valor comercial del producto adquirido que originó la controversia. Al realizar la compra o acceder a la información técnica, el Cliente reconoce esta limitación como una condición esencial del contrato y renuncia expresamente a reclamar sumas que excedan dicho valor.
- ☐ Responsabilidad en la Selección de Equipos y Suministros: Al realizar una compra directa a través de servicios de mensajería instantánea (WhatsApp) o cualquier canal de venta directa sin mediar asesoría técnica personalizada y escrita de Fibras y Normas de Colombia, el Cliente asume la responsabilidad exclusiva de haber verificado que las especificaciones técnicas (caudal, voltaje, dimensiones, etc.) coinciden con los requerimientos de su proyecto. Es deber del Cliente confirmar que la configuración disponible al momento de la compra satisface sus necesidades técnicas mediante validación con ingeniería. El Cliente reconoce que el material gráfico, información, esquemas e imágenes suministradas en catálogos o medios digitales son referenciales e ilustrativas, están sujetas a configuración técnica según disponibilidad y no sustituyen la validación técnica. Ante cualquier duda, el Cliente debe solicitar validación con ingeniería antes de proceder con el pago. Por tanto, la garantía no cubre daños derivados de una selección técnica inadecuada por parte del cliente sin perjuicio del derecho de retracto legal sólo cuando este sea aplicable según la normativa vigente.

LIMITACIÓN GENERAL DE RESPONSABILIDAD Y DAÑOS ECONÓMICOS

PRECISIÓN DE LA INFORMACIÓN TÉCNICA Y DIGITAL



Fibras y Normas de Colombia S.A.S. realiza esfuerzos constantes para asegurar que la información técnica, manuales, esquemas, descriptores de funcionamiento, aplicaciones, caracterizaciones y especificaciones publicadas en su ecosistema web sean precisos y actualizados según los estándares de ingeniería de la empresa. No obstante, al ser una plataforma gestionada por procesos humanos y tecnológicos sujetos a actualizaciones permanentes y mejoras de ingeniería, el Cliente acepta las siguientes condiciones:

- ☐ **Carácter Referencial e Informativo:** Toda la información, esquemas, renders e imágenes publicados en el Portal y ecosistema web son de carácter referencial e ilustrativo, así como los contenidos en fichas técnicas, catálogos y propuestas comerciales, entre otros documentos. Fibras y Normas de Colombia S.A.S. se reserva el derecho de modificar el diseño arquitectónico, colores, los componentes tecnológicos y los materiales para optimizar el equipo según el requerimiento técnico real. Por lo tanto, el material visual no constituye una oferta vinculante de apariencia exacta, sino una guía orientativa sujeta a configuración técnica.
- ☐ **Validación Prioritaria:** Ante cualquier discrepancia entre los valores técnicos (tales como caudales, presiones, dimensiones, voltajes, capacidades de tratamiento, entre otros) publicados en el ecosistema web de Fibras y Normas de Colombia y los requerimientos específicos de un proyecto o instalación, el Cliente tiene la obligación de solicitar la validación directa y por escrito con nuestro departamento de ingeniería o asesoría técnica antes de proceder con la compra o la instalación del equipo. La idoneidad del equipo para un uso específico depende de variables externas que deben ser certificadas caso por caso.
- ☐ **Jerarquía de Documentación:** En el evento de cualquier inconsistencia entre los medios digitales y la oferta técnica real, prevalecerá siempre la información suministrada formalmente en la cotización comercial, ficha técnica enviada por medios electrónicos o físicos, y la placa técnica adherida al equipo (si la hubiere). Estos documentos e información constituyen la única base técnica vinculante para efectos de garantía.
- ☐ **Integridad y Corrección de Información:** Fibras y Normas de Colombia se reserva el derecho de corregir errores de digitación, transcripción, descriptores de funcionamiento erróneos o carga de archivos en su ecosistema web en cualquier momento y sin previo aviso. La existencia de un error de transcripción en una cifra técnica o descriptiva, en la descripción de una capacidad o en un archivo cargado a la web no constituirá por sí misma una garantía de desempeño, ni dará lugar a devoluciones de dinero o indemnizaciones, esto sin perjuicio de la garantía del equipo adquirido.

Vinculación con Términos y Condiciones: La interpretación de esta garantía y la responsabilidad técnica de la empresa se rigen de manera complementaria por lo establecido en nuestros Términos y Condiciones publicados en el pie de página de www.fibrasynormasdecolombia.com. En caso de discrepancia en cuanto a procedimientos administrativos o de uso

del portal de Fibras y Normas de Colombia SAS, prevalecerán los T&C del portal; no obstante, en cuanto a especificaciones técnicas, capacidades de remoción/potabilización, requerimientos de sitio, y condiciones operativas de entrega, descargue, instalación o mantenimiento, prevalecerá siempre lo estipulado en el presente documento de Garantía, la cotización formal y la ficha técnica enviada.

