



CONDICIONES DE LA GARANTÍA FIBRAS Y NORMAS DE COLOMBIA SAS

Los equipos y/o productos entregados, conjunto a la presente garantía, han sido sometidos a los más rigurosos controles de calidad antes de salir de fábrica. Solicitamos lea y siga atentamente estas recomendaciones y condiciones de garantía.

Lo primero que tenemos que identificar es la definición legal de Garantía, por esta razón nos dirigimos a nuestro estatuto del consumidor, Ley 1480 del 2011, el cual en su artículo 5 numeral 5 establece:

"Artículo 5° Para los efectos de la presente ley, se entiende por:

***Garantía:** Obligación temporal, solidaria a cargo del productor y el proveedor, de responder por el buen estado del producto y la conformidad del mismo con las condiciones de idoneidad, calidad y seguridad legalmente exigibles o las ofrecidas. La garantía legal no tendrá contraprestación adicional al precio del producto."*

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.

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 y la respectiva acreditación (Esta última, en caso de ser un tercero).

NOTA 2: Si el producto no presentase ningún daño o defecto que tuviera que ser cubierto por la garantía, el adquirente 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.

COMUNICACIÓN: Toda información referente a la garantía deberá ser debidamente informada a nuestro correo electrónico Garantias@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 el caso en el que el cliente autorice a **Fibras y Normas de Colombia S.A.S** para que recomiende y/o gestione con una empresa transportadora, esto no implica que exista alguna responsabilidad de nuestra parte.

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 en favor del destinatario o contratante quien es el responsable directo del transporte del equipo y/o producto.

NOTA 3: Nuestra responsabilidad cesa en el momento de entrega de la mercancía al cliente o a la empresa transportadora.

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 soportado 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 montacargas, retroexcavadoras, grúas, entre otros, según corresponda a las dimensiones de los equipos.

El contratante deberá garantizar el adecuado descargue de los equipos para evitar daños y afectaciones que no permitan el cumplimiento de las garantías. Además, el contratante **deberá** enviar registro fotográfico a nuestra empresa, donde se evidencie el cumplimiento de lo descrito.

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, 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 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 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 fabrica, se dispondrá 20 días calendarios posteriores al recibido para el cumplimiento a obras civiles, hidráulicas, eléctricas y trabajos previos bajo su responsabilidad, 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,

- ✓ **Fibras y Normas de Colombia SAS** no acepta reclamaciones de terceros diferentes al contratante sin la respectiva acreditación y cumplimiento de las políticas de garantía aquí descritas.
- ✓ Los equipos son propiedad física e intelectual de **Fibras y Normas de Colombia SAS** hasta que se cumpla el contrato, con las respectivas reservas de confidencialidad.

LA GARANTIA NO APLICA SI: Traigamos a la luz los eximentes de responsabilidad de garantía que nos habla el estatuto del consumidor, y por medio de la cual **Fibras y Normas de Colombia S.A.S** será exonerado de la responsabilidad que se deriva de la garantía, 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, incumplimiento con las instrucciones de cargue, descargue, transporte, instalación, uso o mantenimiento indicadas en este documento y en general técnicamente.
- ✓ La garantía no aplica si permite que personas diferentes a **Fibras y Normas de Colombia S.A.S** y a sus técnicos ejecuten modificaciones o reparaciones.
- ✓ La garantía no aplica si los daños fueron producidos por 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 si no se presenta copia de la factura de





compra y demás requisitos descritos en este documento, si fuese el caso.

- ✓ La garantía no aplica si el contratante no envía a nuestra empresa registro fotográfico en cada proceso posterior al despacho descrito en el presente documento.
- ✓ 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 y a temperaturas debidas, se someten a diferentes y con materiales extraños.
- ✓ Los equipos previstos deben trabajar al voltaje de forma adecuada, con el calibre de cable debido y sus respectivas protecciones eléctricas.

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 dispositivo ha sido el correcto, cumpliendo con las especificaciones dadas. No obstante, esta garantía no cubre los desplazamientos y otros gastos derivados de reparación 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.

SERVICIO DE REPARACIÓN POR GARANTÍA:

- ✓ Toda garantía o notificación deberá ser solicitada o enviada al correo electrónico garantias@fyndecolombia.com / info@fyndecolombia.com

- ✓ Los daños y defectos deberán ser notificados al fabricante con antelación, incluyendo registro fotográfico panorámico y detalle de los daños presentados en el equipo y/o producto.
- ✓ 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.
- ✓ 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.
- ✓ El comprador deberá asumir los costos de transporte hasta las instalaciones del fabricante o proveedor.
- ✓ La garantía del Fabricante SÓLO cubrirá los repuestos y manos de obra necesarias para realizar la reparación o cambio del equipo y/o producto (si a ello hubiera lugar).
- ✓ Todas las reparaciones, 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.
- ✓ **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.

