

## POLÍTICA DE GARANTÍAS

Cuando los equipos y accesorios son suministrados e instalados directamente por **GOMEZ VELASQUEZ S.A.S.**, se realiza la instalación conforme a las instrucciones del fabricante, para las aplicaciones correctas y de acuerdo con los manuales de operación respectivos. En estos casos, los productos contarán con un periodo de garantía definido por el tipo de producto y su marca, cubriendo defectos de fabricación. El periodo de garantía se contará a partir de la fecha de la factura de **GOMEZ VELASQUEZ S.A.S.**, que corresponde al día de entrega al cliente.

Para hacer efectiva una garantía dentro del periodo establecido, el **CLIENTE** deberá presentar la solicitud, ya sea de forma física o telefónica, explicando detalladamente la situación detectada. Esta solicitud debe ser enviada dentro de los cinco (5) días siguientes a la identificación del defecto, al correo: [auxserviciotecnico@gomezvelasquez.com](mailto:auxserviciotecnico@gomezvelasquez.com), o a los teléfonos **301 535 7481 – 324 478 7774**.

Para gestionar el servicio, deberá diligenciarse el formato de solicitud de garantía o reparación, disponible en nuestra página web o a través de cualquier colaborador del equipo **GOMEZ VELASQUEZ S.A.S.**

En caso de requerirse el envío del producto a nuestras instalaciones o a la casa matriz para la evaluación correspondiente, los costos de transporte serán asumidos por el **CLIENTE**.

Esta garantía no cubre partes, accesorios o montajes adicionales que no estén incluidos en la factura original de **GOMEZ VELASQUEZ S.A.S.** Tampoco aplica para productos modificados o reparados por el cliente o por terceros no autorizados. Se excluyen los casos en los que se evidencie un uso inadecuado del equipo, golpes, daños por accidentes, mala manipulación, deficiente transporte, negligencia, abuso o falta de mantenimiento.

**GOMEZ VELASQUEZ S.A.S.** extiende esta garantía exclusivamente al comprador directo (persona o entidad que figura en la factura), y no se hace responsable por garantías otorgadas a terceros por contratistas, intermediarios o importadores no autorizados.

En caso de aceptación de la garantía, la responsabilidad máxima de **GOMEZ VELASQUEZ S.A.S.** no excederá el valor del producto y la empresa se reserva el derecho de determinar si procede la devolución del dinero, la reparación o el reemplazo del equipo (total o parcial).

## LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD

**GOMEZ VELASQUEZ S.A.S.** no será responsable, directa o indirectamente, por pérdidas de tiempo, molestias, lucro cesante, gastos de mano de obra u otros daños incidentales derivados del uso del producto, negligencia o cualquier violación de las condiciones de la garantía.

## VIGENCIAS:

- Consumibles: 10 Meses 
- Tubería: 10 Años 
- Accesorios tubería: 1 año. 
- Dispensadores: 1 Año.  \*Aplica garantía extendida
- Luminarias LED: 5 Años. 
- Bombas Sumergibles: 1 Año 
- Equipos electrónicos de monitoreo de inventarios: 1 Año 
- Tubería: 30 Años 



## RESTRICCIONES Y EXCEPCIONES

- La garantía solo cubre equipos intervenidos por personal de **GOMEZ VELASQUEZ S.A.S.**
- No cubre deterioros por uso normal, tales como raspones, rupturas o pérdida de pintura.
- Se excluyen daños por eventos como incendios, terremotos, inundaciones y otros fenómenos naturales.
- No aplica a equipos o sistemas que integren marcas representadas por **GOMEZ VELASQUEZ S.A.S.**, si estos no fueron adquiridos directamente a la empresa o a un distribuidor autorizado.
- Antes de la instalación y puesta en marcha, es responsabilidad del cliente leer completamente los manuales técnicos y solicitar el acompañamiento de personal certificado de la empresa, en caso de requerirse.
- Para equipos enviados por correo certificado, el periodo de garantía inicia en la fecha indicada en la factura.

## CONDICIONES ESPECIALES – EQUIPOS ELECTRÓNICOS

- No se cubren daños ocasionados por sobretensiones, fenómenos naturales o siniestros ocurridos en la EDS.
- Dispensadores: Garantía de 1 año por defectos de fabricación desde la fecha de entrega.
- La intervención de terceros no autorizados anula la garantía.
- La mala manipulación por parte del usuario final en la EDS no será considerada dentro de la garantía.
- La puesta a tierra del sistema no debe superar los 0.5 ohmios; de lo contrario, se perderá la garantía.
- Accesorios consumibles como pistolas, breakaways, mangueras, acoples, extensiones y válvulas de impacto no están cubiertos.
- La estación debe contar con sistema de respaldo ante variaciones eléctricas (UPS mínimo para 120W) y protección mediante breaker independiente en el tablero general.
- La solicitud de garantía debe realizarse dentro de los 12 meses posteriores al envío del equipo.



## PROCEDIMIENTO DE GARANTÍAS

- El **CLIENTE** presenta la solicitud de garantía (vía telefónica o escrita), explicando claramente la situación.
- El equipo de **GOMEZ VELASQUEZ S.A.S.** revisará la información del producto, factura y condiciones de la garantía.
- Si el producto se encuentra dentro del periodo de garantía, se coordinará visita técnica o se indicará el envío del equipo a nuestras instalaciones.
- Se tendrá en cuenta la fecha de recepción del equipo para efectos de cumplimiento de términos.
- Los costos de transporte hacia **GOMEZ VELASQUEZ S.A.S.** serán asumidos por el **CLIENTE** y solo serán reembolsados vía nota crédito si se confirma que se trata de un caso cubierto por garantía.
- Los viáticos y costos de mano de obra por visitas técnicas se facturarán en caso de que la solicitud no aplique como garantía válida.

RAMIRO GÓMEZ VELÁSQUEZ  
GERENTE GENERAL