

## **POLÍTICA DE GARANTÍAS**

Cuando los equipos y accesorios son suministrados e instalados directamente al cliente por GOMEZ VELASQUEZ S.A.S, son instalados según las instrucciones del fabricante, para las aplicaciones correctas y siguiendo las indicaciones de los respectivos manuales de operación del equipo, tendrán un periodo de garantía dependiendo del producto y marca por defectos de fabricación; contados a partir de la fecha que aparezca en la factura de GOMEZ VELASQUEZ S.A.S. la cual refleja el día en que fue entregado al cliente. Para poder aplicar a una garantía dentro del periodo permitido, el CLIENTE deberá presentar la solicitud, explicando los hechos o situación del producto y en un tiempo no mayor a cinco (5) días después de detectado el defecto, al correo electrónico [serviciotecnico@gomezvelasquez.com](mailto:serviciotecnico@gomezvelasquez.com) o a los teléfonos: (602) 2133838 - 3008715651

Para solicitar el servicio se deberá llenar un formato de solicitud de garantía o reparación, el cual lo podrá descargar de nuestra página web o con cualquier persona del equipo GOMEZ VELASQUEZ lo podrá adquirir.

En dado caso que el equipo deba ser llevado a las oficinas de GOMEZ VELASQUEZ S.A.S. y/o enviados a la respectiva casa matriz para su respectiva determinación de otorgación de garantía o no, todos los fletes que se deban asumir serán a cargo del CLIENTE.

Esta garantía no se aplica para partes, montajes adicionales y/o accesorios que no hayan sido anexados originalmente al equipo y que no aparezcan relacionados en la respectiva factura de GOMEZ VELASQUEZ S.A.S. de entrega de este. Se excluyen igualmente los productos modificados o reparados por el CLIENTE o por cualquier otra persona no autorizada por GOMEZ VELASQUEZ S.A.S. Adicionalmente, la garantía no será otorgada si se evidencia que por parte del CLIENTE el equipo ha sido objeto de un uso indebido, golpeado, dañado por accidentes por mala manipulación y resguardo en el transporte, negligencia, abuso o falta del debido mantenimiento.

GOMEZ VELASQUEZ S.A.S. extiende esta garantía solo al comprador directo del equipo (Persona o entidad que aparece en la factura) y excluye, no cubre o comparte cualquier tipo de garantía otorgada al cliente final por intermediarios, contratistas o importadores no autorizados. En caso de ser aceptada la reclamación por garantía, la máxima responsabilidad a asumir por parte de GOMEZ VELASQUEZ S.A.S. nunca excederá el valor del producto en mención y GOMEZ VELASQUEZ

S.A.S. determinará a discreción si devuelve el dinero, repara o reemplaza el equipo completo o solo las partes averiadas del mismo.

GOMEZ VELASQUEZ S.A.S. no será responsable directa o indirectamente por algún tipo de daño que genere pérdidas de tiempo, molestias, lucro cesante, gastos de mano de obra u otros daños incidentales que afecten a personas, empresas y/o bienes; y que sea consecuencia de una mala manipulación del producto, negligencia o cualquier otro tipo de violación a la respectiva garantía.

## VIGENCIAS:

Consumibles: 6 meses



Consumibles: 3 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



## RESTRICCIONES Y EXCEPCIONES

Para equipos de las marcas distribuidas por **GOMEZ VELASQUEZ S.A.S.** la garantía por reparaciones cubre exclusivamente a equipos que hayan sido tratados por el personal de **GOMEZ VELASQUEZ S.A.S.**

La garantía no cubre rupturas, raspones, o deterioro en la pintura debido al uso normal del equipo.

La garantía no ampara daños causados por siniestros tales como incendios o fenómenos naturales como terremotos, inundaciones, entre otros.

La política de garantías de **GOMEZ VELASQUEZ S.A.S.** no cubrirá o será extendida para equipos y/o sistemas que tengan implementados equipos de las marcas representadas por **GOMEZ VELASQUEZ S.A.S.**, y que no hayan sido comprados directamente a **GOMEZ VELASQUEZ S.A.S.** o a un tercero autorizado.

Antes de instalar y poner en funcionamiento el equipo comprado, se debe leer en su totalidad la información técnica, manuales y/o cualquier información respectiva sobre el equipo. Se requiere solicitar el apoyo técnico del personal certificado de **GOMEZ VELASQUEZ SAS** para el acompañamiento en el montaje y/o suministro de la información necesaria para el correcto funcionamiento del equipo.

Para equipos enviados por correo certificado, el tiempo de garantía empieza a correr a partir de la fecha registrada en la factura de **GOMEZ VELASQUEZ SAS.**

## CONDICIONES DE GARANTÍAS EQUIPOS ELECTRÓNICOS

- Daños generados por sobre tensiones, fenómenos naturales, o siniestros dentro de la EDS no están cubiertos dentro de la garantía.
- Los dispensadores tienen garantía de un año por defectos de fabricación desde la entrega de los equipos.
- Daños generados por sobre tensiones, fenómenos naturales, o siniestros dentro de la EDS no están cubiertos dentro de la garantía.
- Mantenimientos realizados por terceros no autorizados previamente o no certificados por **GÓMEZ VELASQUEZ S.A.S** hará perder la garantía inmediatamente.
- Daños por manipulación inapropiada directamente en la EDS no serán cubiertos como garantía de fábrica.
- La puesta a tierra no debe superar 0.5 Ohmios. Caso contrario se perderá la garantía.

- No están cubiertos dentro de la garantía los accesorios consumibles como pistolas, breakaway, escualizador, mangueras y acoples, extensiones de manguera y válvulas de impacto.
- La estación debe contar con un sistema de respaldo y protección para altibajos de tensión eléctrica (UPS para un consumo de 120 W). De lo contrario no se hará efectiva la garantía.
- Los dispensadores deben de contar con un sistema de protección (Breaker independiente) En el tablero general.

## PROCEDIMIENTO DE GARANTIAS

Se recibe de forma física o telefónica la solicitud de la garantía, donde se debe explicar los hechos o situación del producto.

El equipo de GOMEZ VELASQUEZ revisará las condiciones de garantía en la que se encuentra el producto, con la información de facturación y términos de garantía de cada producto.

Si el producto se encuentra aún en garantía, se procederá a programar una visita para revisión y/o reparación, o se indicará al cliente para que realice el envío del producto a nuestras instalaciones.

Se tendrá en cuenta el día de recepción de la pieza para cumplir con los términos y condiciones de garantías.

Los costos de fletes hacia GOMEZ VELASQUEZ serán asumidos por el cliente, y serán reconocidos en nota a crédito cuando efectivamente sea un caso de garantía. Viáticos y mano de obra de visitas por garantía serán facturados cuando no sean casos de garantía.



RAMIRO GOMEZ VELASQUEZ  
GERENTE GENERAL