

	POLITICA PARA GARANTIAS DE MERCANCIA.	Fecha de aprobación:	Sept 20 2024
		Versión:	1.1
		Página:	1 de 5

POLÍTICA DE GARANTÍA DE PRODUCTOS

Si una vez realizada su compra requiere solicitar garantía, a continuación, le indicaremos los pasos que debe considerar, los cuales integran nuestra Política de Garantías de Repuestos.

El siguiente documento indica las condiciones y actividades a realizar para gestionar la garantía de productos dentro del territorio nacional, el trámite se realizará directamente con el Departamento de garantías y Devoluciones, al correo electrónico contabilidad3@hydramovil.com adjuntando la siguiente información:

1. Para realizar el trámite de garantía de productos hidráulicos o neumáticos, la factura de compra no debe superar el tiempo establecido mayor a 6 meses por defectos de fabricación, después de la emisión de la factura.
2. El tiempo de respuesta y/o entrega de la garantía variará según la disponibilidad del proveedor (aproximadamente 5 semanas). Estamos sujetos al cumplimiento de las políticas de garantía que expide cada fabricante.
 - El cliente debe de llenar el formato de garantía es importante que este completo y firmado por quien lo solicita. [\[Descargar formato aquí\]](#)
 - Enviar fotografías y videos como lo indica el formato, identificando la parte defectuosa o dañada.
 - El proceso de reclamo comienza una vez que el departamento de garantías asigne un número de folio.
 - Es indispensable enviar medidas y comparaciones físicas para los repuestos que se encuentren al criterio del cliente. (evitando criterios fuera de especificación o mal identificados).

Esta información debe de enviarla al correo de contabilidad3@hydramovil.com, sin esta documentación no se inicia el proceso,

Si la información está completa se confirmará por correo electrónico el folio de solicitud de reclamos, en el cual se especificará que su trámite está en proceso.

3. Los Asesores Comerciales No tienen autorización para:
 - Aprobar trámite de garantías.
 - Recibir mercancías por concepto de garantías.

	POLITICA PARA GARANTIAS DE MERCANCIA.	Fecha de aprobación:	Sept 20 2024
		Versión:	1.1
		Página:	2 de 5

4. El cliente debe entregar o enviar el producto a nuestras instalaciones, junto al **formato** para **Solicitud de garantías de Mercancía** (debe de estar firmado por el solicitante) con **copia de la factura**. Sin esta documentación no se inicia el trámite, en los días y horarios establecidos para recepción de mercancía por garantía, es de lunes a viernes de 8:00am a 12:00pm y de 2:00pm a 4:00pm.

Carrera 2 # 22-57 San Nicolás-Cali
Carrera 59 # 14-88 Puente Aranda-Bogotá

***Todos los costos de envío y/o transporte correrán por cuenta del cliente.**

Si se presenta festivo dentro del tiempo establecido se aceptará el día siguiente de acuerdo a lo anteriormente indicado.

5. Solo se harán válidas las garantías por defectos de fabrica o funcionamiento, no por daño físico (**productos quebrados, rayados, quemados, con cortacircuitos quemados o con piezas sueltas**), aquellos productos que presenten daño físico automáticamente pierden la garantía. La garantía no cubre el mal uso, envejecimiento, desgaste natural, abuso, modificación, daños causados por la interacción de otros equipos, error en la conexión o puesta en marcha y productos no compatibles técnicamente.

HYDRAMOVIL SAS ofrece garantía contra defectos de fabrica o de materiales para sus productos con periodos diferenciados y condiciones de venta de acuerdo al tipo de producto, de la siguiente manera:

4.1. Suministro de componentes oleo hidráulicos

Garantía bajo condiciones normales de trabajo de 6 meses.

- Todos los suministros o componentes que nuestra empresa suministre y que nuestro personal del departamento técnico sean los que realicen el montaje, arranque, calibración y que cuenten con el aval técnico de su correcta operación contara con una garantía de 6 meses a partir de la fecha del informe del servicio o suministro del componente.

Para los otros componentes los cuales sean instalados y operados bajos otros criterios técnicos se realizarán los análisis respectivos los cuales los componentes deben de trabajar en condiciones técnicas adecuadas bajo normas internacionales como, por ejemplo: estado del aceite, condiciones de alineación, temperatura etc.

	POLITICA PARA GARANTIAS DE MERCANCIA.	Fecha de aprobación:	Sept 20 2024
		Versión:	1.1
		Página:	3 de 5

4.2. Fabricación y reparación de cilindros

Garantía bajo condiciones normales de trabajo de 3 meses.

- Todas las fabricaciones de los cilindros nuevos a partir de la fecha de entrega cuentan con una garantía de 3 meses siempre y cuando estos no sean manipulados o modificados (desensamblados) además que trabajen con un aceite adecuado y en condiciones de operación correctas (alienación, presión, temperatura etc.).

Para la reparación de los cilindros hay que tener presente todos los elementos que lo integran como: vástago, camisa, sellos, pistón, tensores etc. Los cuales para poder contar con la respectiva garantía hay que cambiar los elementos técnicamente no confiables y recomendados por nuestro departamento técnico.

6. En ningún caso se realizará reposición de productos sin haber obtenido previamente el aval de garantía por parte del fabricante y sólo a través del Área de Servicio al Cliente (Cali o Bogotá).
7. De no ser aceptada la garantía, **el cliente debe** retirar el producto en las sedes de HYDRAMOVIL SAS donde fue entregado o se le realiza el envío contra entrega. **Pasado un (1) año, si el producto no ha sido retirado, se dará de baja** en HYDRAMOVIL SAS y se cerrará el caso.
8. HYDRAMOVIL SAS no será responsable por lucro cesante, indemnización por perjuicios o cualquier otro cargo. Esta garantía tampoco incluye el costo de desmontaje o reinstalación.
9. Si la garantía no procede por daños causados por el cliente y existe la opción de reparación del equipo, **el departamento de garantías** notificará al cliente por vía email para continuar o no con la reparación. De ser aceptada por el cliente, en este caso el Asesor continúa la gestión comercial de reparación con el cliente. Se debe tener claro que el monto de la reparación, envío, entre otros, debe ser asumido por el cliente.

	POLITICA PARA GARANTIAS DE MERCANCIA.	Fecha de aprobación:	Sept 20 2024
		Versión:	1.1
		Página:	4 de 5

HYDRAMOVIL se acoge a los conceptos emitidos por la DIAN, los cuales indican que los cierres contables internos de las compañías no pueden estar por encima de la Ley. Por tal razón no se realizarán anulaciones de facturas que impliquen únicamente el cambio de fecha de expedición. Concepto DIAN No. 048202 de agosto 4 de 2004.

Casos en donde no procede la garantía.

La garantía de cualquier producto estará sujeta a un análisis técnico. La garantía será improcedente si el análisis arroja que la causa raíz es por:

- Hubo fuerza mayor o caso fortuito.
 - El hecho de un tercero.
 - Que el cliente no atendió las instrucciones de instalación, uso o mantenimiento indicados en el manual del producto y en la garantía.
 - El uso indebido del bien por parte del cliente.
 - Cuando aplique el desistimiento tácito.
 - Cuando la garantía sea descalificada
 - Cuando el requerimiento de garantía sea extemporáneo.
 - Cuando la casa matriz brinde una respuesta negativa, con justificación técnica emitida.
 - Cuando el repuesto en reclamación con la presunta falla no se recibe en la sede coordinada.
 - Cuando desarmen, manipulen, o abran los repuestos por cualquier motivo.
 - Cuando no se cumple con los requerimientos del proceso de garantía descritos en el formato solicitud de garantías enviado por correo electrónico al inicio de la solicitud
- **Todo repuesto recibido en devolución y/o garantía queda sujeto a revisión, esto no implica compromiso de ser aceptado hasta no validarse y revisarse el repuesto de acuerdo con las políticas descritas.**

Autorización o rechazo de la devolución/garantía

Se le notificará vía correo electrónico si su solicitud de Garantía fue autorizada o rechazada.

En caso de ser rechazada se le enviara el informe correspondiente donde se explicarán los motivos del rechazo, basado en el estudio del repuesto en garantía realizado por nuestro personal especialista.

	POLITICA PARA GARANTIAS DE MERCANCIA.	Fecha de aprobación:	Sept 20 2024
		Versión:	1.1
		Página:	5 de 5

GLOSARIO

- **FUERZA MAYOR O CASO FORTUITO:** La definición consagrada en el artículo 64 del Código Civil, según la cual se trata del imprevisto o que no es posible resistir, como un naufragio, terremoto, apresamiento de enemigos o actos de autoridad ejercidos por un funcionario público, etc.
- **EL HECHO DE UN TERCERO:** Sucede cuando una persona o un taller daña el producto al intervenirlos sin los conocimientos, el herramental o los repuestos adecuados.
- **DESISTIMIENTO TÁCITO:** Después de pasados 10 días hábiles del envío del correo electrónico solicitando el diligenciamiento de los formularios y no se obtiene respuesta alguna, o, por el contrario, al no recibir el producto en alguna de estas dos instalaciones:
CRA 2 # 22-57 barrio san Nicolás Cali
CRA 59 #14-88 Puente Aranda Bogotá
HYDRAMOVIL SAS dará por terminado el proceso.
- **GARANTÍA DESCALIFICADA:** Se da cuando el cliente nos entrega un producto de una marca diferente de la cual no tenemos representación o mercancía a la venta; también ocurre cuando el cliente nos presenta un producto que, si está dentro de nuestras marcas e inventario, pero del cual no tenemos registro de venta o la marca física (Señal física exclusiva en el producto) no coincide con los que nosotros tenemos en stock.
- **LUCRO CESANTE:** son las ganancias o ingresos que deja de obtener una empresa o negocio como consecuencia de un daño o perjuicio que se produzca.