

	POLÍTICA DE GARANTÍAS	Código: POL-PS-001
		Versión: 00
PROCESO AFTERMARKET		Fecha: 27/10/2020

1. TÉRMINOS DE GARANTÍA

Usted ha adquirido un producto de excelente calidad y manufactura, con el respaldo de **SMART INSTRUMENTS S.A.S., BAKER HUGES Y/O AT-CONTROLS.**

El desempeño y funcionalidad de los productos distribuidos por SMART INSTRUMENTS S.A.S. se garantiza por el término de un (1) año contado a partir de la fecha de la correspondiente factura de compra, (Artículo 8, la ley 1480 de 2011) de los repuestos o equipos. Los mismos, antes de ser entregados se verifican que estén libres de defectos que afecte su adecuado funcionamiento. Esta garantía aplica siempre y cuando su instalación, uso y mantenimiento se haga conforme con las especificaciones del fabricante (Baker Hugues y/o AT-Controls).

SMART INSTRUMENTS S.A.S. tiene como servicio propio, la instalación y/o montaje de los equipos y/o repuestos, en consecuencia, asumiría compromiso o responsabilidad por los trabajos de instalación y montaje de los equipos si el servicio fue contratado directamente con nuestra compañía. Si los equipos y/o repuestos son instalados por un tercero y a consecuencia de la mala instalación presentan fallas, **SMART INSTRUMENTS S.A.S.** no asumiría la garantía.

Hace parte fundamental de este documento la política de garantías de Baker Hugues y/o AT-Controls (Ver Anexo).

2. ALCANCE DE LA GARANTÍA

La presente garantía se limita única y exclusivamente a efectuar, a discreción de **SMART INSTRUMENTS S.A.S.**, la reparación o reemplazo de la pieza o elemento que haya resultado defectuoso en el momento de la entrega o despacho por parte de **SMART INSTRUMENTS S.A.S.** sin costo alguno para el comprador y que esté amparado por una factura de compraventa expedida por **SMART INSTRUMENTS S.A.S.** (Artículo 11, Ley 1480 de 2011)

La garantía no cubre golpes ni rayones, por tal razón el cliente debe de revisar el estado de su producto antes de ingresar a sus instalaciones.

El término de negociación es EXW, FCA o DDP en las instalaciones del cliente en Colombia o en otra parte del mundo, **SMART INSTRUMENTS S.A.S.** podrá coordinar el despacho de los equipos y/o productos, pero no asume responsabilidad por eventos ocurridos después de entregar la mercancía al cliente. La garantía no incluye lucro cesante.

	POLÍTICA DE GARANTÍAS	Código: POL-PS-001
		Versión: 00
PROCESO AFTERMARKET		Fecha: 27/10/2020

3. COMO PRESENTAR UN RECLAMO BAJO ESTA GARANTÍA

- Contactar al asesor comercial quien le indicará el trámite a seguir de acuerdo con la situación presentada.
- Para solicitar la efectividad de la garantía, el primer paso es llenar el formato de solicitud garantía de **SMART INSTRUMENTS S.A.S.** Al diligenciar este formato expondrá los motivos de la reclamación o el daño que tiene el producto, también se debe indicar el número de factura, número de serie de las partes o equipos, fechas y firmas del cliente y del vendedor que lo atiende. (Artículo 2, Decreto 735 de 2013).
- Adjuntar copia de la factura de compra original.
- Si el cliente lo desea se puede enviar registro fotográfico o fílmico que permita evaluar rápidamente y mejor la situación presentada.
- Es posible que el proceso de Aftermarket solicite ampliar la información suministrada.
- El proceso de Aftermarket de **SMART INSTRUMENTS S.A.S.** puede programar una visita técnica al lugar donde está el producto para inspeccionar la instalación o las condiciones de operación antes de solicitar el envío de la pieza defectuosa. Si la reclamación resultara infundada, el cliente debe cancelar el costo de la visita.

4. RESPUESTA DE GARANTÍA

SMART INSTRUMENTS S.A.S. dará respuesta si la garantía procede o no dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la recepción de la reclamación, De conformidad con lo dispuesto en artículo 58 de la Ley 1480 de 2011, **SMART INSTRUMENTS S.A.S.** expresará por escrito y de manera sustentada las razones para aceptarla, hacerla efectiva o negarla, con las pruebas que justifiquen su decisión. El escrito y las pruebas serán entregados al cliente al momento de informarle la decisión correspondiente.

En caso de que proceda la garantía, La reparación se realizará dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes, contados a partir del día siguiente a la entrega del producto para la reparación. En los casos en los que **SMART INSTRUMENTS S.A.S.** disponga de un producto en préstamo para el cliente mientras se efectúa la reparación del mismo, el término para la reparación podrá extenderse hasta por sesenta (60) días hábiles. (Artículo 8, Decreto 735 de 2013).

Cuando el producto sea reparado, **SMART INSTRUMENTS S.A.S.** entregará al cliente constancia de reparación indicando lo siguiente: Descripción de la reparación efectuada, las piezas reemplazadas o reparadas, la fecha en que el cliente hizo entrega del producto y la fecha de devolución del producto. (Artículo 12, Ley 1480 de 2011).

Cuando el producto no sea susceptible de ser reparado, según corresponda, la reposición se realizará con base a los tiempos de entrega establecidos por la fábrica en el momento de la

	POLÍTICA DE GARANTÍAS	Código: POL-PS-001
		Versión: 00
PROCESO AFTERMARKET		Fecha: 27/10/2020

solicitud (varía con relación al equipo o repuesto) informando de la decisión de reposición. (Artículo 9, Decreto 735 de 2013).

El producto reparado o el de reposición será entregado al cliente en el mismo sitio donde se encontraba instalado o se haya retirado.

5. SITUACIONES QUE ANULAN LA COBERTURA DE LA PRESENTE GARANTÍA

SMART INSTRUMENTS S.A.S. se exonerará de la responsabilidad que se deriva de la garantía, cuando se demuestre una de las siguientes razones (Artículo 16, Ley 1480 de 2011).

- El período de garantía expiró.
- El cálculo y/o selección de los equipos o repuestos hecha por el cliente o un tercero haya sido incorrecta.
- Los productos amparados por la factura presentan el número de serial alterado o removido.
- Los números de serie de los productos sobre los cuales se hace la reclamación no concuerdan con los impresos en la factura que los ampara.
- Los productos y sus controles amparados por la garantía presentan alteración o modificaciones no autorizadas por **SMART INSTRUMENTS S.A.S.** o que no se ajuste a las especificaciones del respectivo equipo dadas por el fabricante.
- Cuando se haga funcionar el equipo con accesorios defectuosos y/o inadecuados que conlleven a mal funcionamiento o daño del equipo.
- Cuando se realice una Instalación, reparación y/o reinstalación efectuada por personal no autorizado por **SMART INSTRUMENTS S.A.S.** de productos que aún se encuentran en período de garantía.
- Los productos que presenten daños causados por manejo o usos inadecuados, incorrectos o causados por fuentes externas, golpes, pintura, daños en general, rayado, fisura etc.
- Cuando se realice una instalación o montaje defectuoso o inadecuado del equipo y/o repuesto, que lo ponga a funcionar en condiciones que no cumplen con las especificaciones dadas por el fabricante o **SMART INSTRUMENTS S.A.S.**
- Los productos que presenten daños causados por condiciones de la naturaleza tales como: fuego, vandalismo, agua, arena, corrosión, insectos o similares.
- Los productos que presenten daños causados por condiciones de la naturaleza tales como: terremotos, inundaciones, tormentas eléctricas etc.
- Daños en componentes electrónicos y eléctricos de equipos que no se les haya instalado protectores de voltaje.
- Cuando en la instalación no se hayan seleccionado correctamente el diámetro de las tuberías, la longitud de estas exceda el máximo permitido o no se hayan instalado los controles de presión, filtros secadores, indicadores de líquido y/o cualquier otro elemento que ayude a proteger el equipo o sea necesario para su correcto funcionamiento.

	POLÍTICA DE GARANTÍAS	Código: POL-PS-001
		Versión: 00
PROCESO AFTERMARKE		Fecha: 27/10/2020

6. RECOMENDACIONES

- Revise que el producto facturado sea el entregado, que el número de parte, serie y placa que está en la remisión y/o factura coincida al que se encuentra en su producto.
- Tenga en cuenta que al firmar la factura o remisión está aceptando un producto en buen estado.
- Para tramitar su solicitud debe estar al día en crédito y cartera. **SMART INSTRUMENTS S.A.S.** quedará con reserva de dominio sobre el equipo o material entregado, hasta tanto el valor de la factura no esté totalmente cancelado por el comprador.
- El radicado de la solicitud de reclamo de garantía no genera aceptación o aval de la misma.
- **SMART INSTRUMENTS S.A.S.** tiene la potestad de solicitar la devolución de las piezas defectuosas dadas en garantía cuando lo considere necesario

Cordialmente,



Luis Fernando Salazar Báez

Gerente de Desarrollo de Negocios

	POLÍTICA DE GARANTÍAS	Código: POL-PS-001
		Versión: 00
PROCESO AFTERMARKET		Fecha: 27/10/2020

Control de actualización

Fecha	Versión	Quien Solicita	Cambios realizados	Autorizado por SM No.
29/01/2020	00	Camilo Mendoza	Luis Fernando Salazar	152
27/10/2020	01	Sandra Velasco	Cambios en: Codificación del documento de POL-HSEQ – 004 a POL-PS-001 Proceso Gestión Integral a Proceso Aftermarket	153