

BOGOTA D.C. 02 DE FEBRERO 2022

## TERMINOS Y CONDICIONES DE GARANTIA

### 1. VIGENCIA:

La garantía empieza a regir a partir de la aprobación del acta de entrega final de obra y/o compra. Para hacerla efectiva, el cliente deberá presentar la factura de compraventa.

### 2. PERIODOS DE GARANTÍA:

La garantía cubre defectos de fabricación de los productos, materiales, partes y repuestos suministrados, así como la mano de obra por doce (12) meses; después de dicho tiempo el cliente comprende y acepta que las reparaciones correrán por cuenta propia.

### 3. EXCEPCIONES DE LA GARANTÍA:

3.1. La presente garantía no cubre los daños, fallas o desperfectos que sean producto de caso fortuito o fuerza mayor (entre otro incendio, robo, sismo, maremoto, rayos, inundaciones, desbordes, desordenes populares), no se encuentran cubiertos por la presente garantía.

3.2. La presente garantía no cubre los eventuales desperfectos, daños o cualquier deterioro en los productos instalados que provengan de golpes, mal uso o uso inadecuado, o que provengan de exceso de cargas en peso o magnitud, ni tampoco el deterioro producido por el uso normal y/o el transcurso del tiempo; tampoco cubre fallas no atribuibles al servicio de instalaciones contratados.

3.3. La presente garantía no responde por desperfectos, daños, mal funcionamiento, ni problemas de estética o presentación, ni fallas que se deban –directa o indirectamente– a la calidad deficiente o mal estado de las superficies, cañerías, muros, tabiquería, pisos, suelo, accesos o cualquier otro soporte o área donde se efectúen las instalaciones contratadas por EL CLIENTE. EL CLIENTE deberá indicar la existencia y posición de cañerías, tuberías y/o ductos (fueren de gas, electricidad, y/o agua) en muros, tabiquerías y/o pisos del área en que se vayan a ejecutar los trabajos encargados; en caso de dudas, será de responsabilidad del

CLIENTE proporcionar los planos de especialidades. EL CLIENTE deberá así mismo indicar otras condiciones relevantes eventualmente adversas y/o que pudieren tener impacto en la instalación y/o sus resultados, tales como eventuales contraindicaciones, preexistencias o daños no observables producto de sismos, inundaciones o deslizamientos anteriores, etc.

- 3.4. La presente garantía se anulará en caso de que se remuevan o alteren las etiquetas de identificación, números de serie o etiquetas de seguridad en los productos o sus partes.
- 3.5. La presente garantía no cubre averías causadas por variaciones de corriente (rayos, plantas eléctricas en mal estado, instalaciones sin polo a tierra ajenas a nuestras instalaciones).
- 3.6. La presente garantía no cubre todos los gastos empleados por el desplazamiento de personal técnico fuera de las sedes de servicio en Bogotá, tales como transporte, alojamiento y alimentación; cuando dicha garantía no corresponda a la labor contratada y ejercida por APOYANDO SERVICIOS SAS.

#### 4. SOLICITUD DE SERVICIO Y TIEMPO DE RESPUESTA:

La solicitud de un servicio por garantía deberá ser comunicada directamente al Departamento Técnico y Operativo de Apoyando Servicios SAS., al correo electrónico [operaciones@apoyandoservicios.com](mailto:operaciones@apoyandoservicios.com) / [popularmantenimiento@apoyandoservicios.com](mailto:popularmantenimiento@apoyandoservicios.com) , informando las causales o motivo de la falla, quien a su vez autorizara el envío del técnico y/o mercancía si es necesario con su respectivo número de autorización. El Departamento Técnico contara con un periodo no inferior a 3 días hábiles para su diagnóstico, iniciados a partir del momento de recibida la mercancía en nuestras instalaciones de ser necesario. Tiempo en el cual se le comunicara al cliente el origen o motivo de la falla presentada, al igual que el procedimiento, los recursos y el tiempo necesario para solucionar el problema.

#### 5. CAUSALES DE PÉRDIDA DE LA GARANTÍA:

- 5.1. Si el cliente destina las instalaciones para fines diferentes de los que fue diseñada o propuesto, o hace modificaciones, o instalaciones de otra

precedencia sin autorización escrita del Departamento Técnico de Apoyando Servicios SAS.

- 5.2. Si el cliente permite que personal no autorizado por el Departamento Técnico de Apoyando Servicios SAS., intente desarmar, desarme, intente reparar, repare, modifique o viole los sellos de seguridad instalados con nuestra marca en los aparatos suministrados.
- 5.3. Cuando el uso, cuidado y operación del producto(s) no haya sido de acuerdo con las instrucciones ofrecidas por Apoyando Servicios SAS.
- 5.4. Cuando esta garantía manifestara claros signos de haber sido alterada en los datos originales consignados en ella.
- 5.5. Cuando el producto haya sido usado fuera de su capacidad, maltratado, golpeado, expuesto a la humedad, expuesto a algún líquido o substancia corrosiva, así como por cualquiera otra falla atribuible al consumidor.
- 5.6. Cuando la falla sea originada por el desgaste normal de las piezas debido al uso.

## **6. LIMITACIONES DE LA GARANTIA**

- 6.1. Esta garantía cubre únicamente los trabajos de suministro e instalación descritos y aprobados en la(s) acta(s) de entrega emitidas por Apoyando Servicios SAS.
- 6.2. La prestación de un servicio por garantía no alarga el periodo de esta.

## **7. ACEPTACIÓN DE LA GARANTÍA:**

A contra entrega del montaje, se entenderá que el cliente conoce y acepta los términos y condiciones de la garantía descritos en el presente documento.