

Este documento establece las políticas de garantía aplicables a equipos electrónicos comercializados por Instrumentos y Automatismos S.A.S. en Colombia, conforme a la Ley 1480 de 2011 y el Código de Comercio.

## 1. Cobertura de la garantía

Durante el período de garantía, la Empresa **reparará o reemplazará** (a su elección razonable) sin costo para el consumidor, los equipos que presenten fallas **verificables** por:

1. **Defecto de fabricación:** vicios que hacen el equipo defectuoso para su uso normal y cuya causa sea anterior a su compra.
2. **Daño en transporte:** mal estado causado durante el transporte hasta el lugar de entrega pactado.
3. **Daño al momento de la entrega:** defectos observables al recibo (garantía de buen funcionamiento) que afecten la conformidad del bien.

## 2. Exclusiones (no cubiertas por la garantía)

La garantía **no** cubre:

- **Instalación incorrecta, puesta en marcha defectuosa, aplicación no aprobada por Instrumatic o uso contrario a las instrucciones del fabricante,** incluidos errores de configuración, condiciones de proceso fuera de especificación, o conexiones eléctricas inadecuadas.
- **Daños por manipulación indebida,** accidentes, golpes, fluidos o contaminantes ajenos al uso previsto, sobrecargas, descargas eléctricas, sobretensiones o ambiente no conforme (temperatura, humedad, polvo, vibración) no especificado.
- **Intervenciones no autorizadas,** modificaciones, reparaciones por terceros sin permiso escrito de Instrumatic, o uso de repuestos no originales.
- **Desgaste normal** (consumibles, baterías, partes sujetas a desgaste como ventiladores, contactos, sellos), limpieza y mantenimiento rutinario.
- **Software de terceros** licenciado separadamente por sus proveedores (se rige por sus propias licencias y términos).
- **Costos indirectos** (lucro cesante, pérdida de producción, penalidades contractuales) y **servicios no cubiertos** (desinstalación/reinstalación del equipo en el proceso, permisos, certificaciones).

### 3. Procedimiento para reclamar la garantía

#### 3.1. Aviso y documentación

El comprador debe **reportar por escrito** al correo de su ingeniero de soporte o al correo [ventas@instrumatic.com.co](mailto:ventas@instrumatic.com.co) la falla dentro del período de garantía, aportando:

- a) Número de serie
- b) Código de producto
- c) Fecha de entrega
- d) Evidencia del defecto (fotos, mensajes de error)
- e) Historial de instalación/uso
- f) Datos del contacto técnico.

#### 3.2. Evaluación técnica

La Empresa realizará **diagnóstico** para verificar si la causa está cubierta (fabricación, transporte, entrega). Se podrá solicitar:

- a) Acceso remoto
- b) visita técnica para evaluación
- c) **Retorno del equipo** a las oficinas operativas en la Carrera 47A no 93-38, Bogotá, para pruebas (el equipo debe estar limpio y libre de contaminantes, con declaración de descontaminación cuando aplique).

#### 3.3. Decisión y reparación

- a) Si la falla **sí** está cubierta: **reparación o reemplazo** gratuito del equipo (según disponibilidad y criterios técnicos). Si se adquirió uno de reemplazo por urgencia, Instrumatic podrá **acreditar** el valor del equipo defectuoso tras la confirmación de garantía.
- b) Si la falla **no** está cubierta: se informará el **presupuesto de reparación** y los **costos de inspección/visita**, que aplican cuando la reclamación es infundada o por causas externas.

#### 3.4. Tiempos de atención

La reparación deberá ejecutarse en un **plazo razonable** y **sin costo** para el consumidor cuando la garantía aplica. La reparación debe realizarse dentro de **30 días hábiles** desde la entrega del bien para reparación, prorrogable hasta **60 días hábiles** si se suministra un bien en préstamo.

#### **4. Inicio y reinicio del término de garantía**

- El término de **12 meses** inicia desde la **fecha de entrega** al comprador.
- Si hay **reposición**, la garantía del equipo reemplazado **inicia nuevamente** por el término completo desde la reposición. Si hay **reparación**, la garantía se **extiende** por el tiempo que el equipo estuvo en servicio técnico.

#### **5. Condiciones para la aceptación del equipo en garantía**

Para admitir el equipo en garantía, el comprador debe:

- Acreditar la **fecha de entrega** por medio de una factura, remisión o acta de recibo, y permitir la **inspección**.
- Garantizar **acceso seguro** al equipo, suministrar información técnica y permitir pruebas.
- En caso de retorno, **embalar** adecuadamente y enviar a las oficinas de Instrumatic.

#### **6. Limitación de responsabilidad**

La responsabilidad de la Empresa bajo esta garantía se limita a la **reparación o reposición** del equipo defectuoso. No cubre daños indirectos, consecuenciales o lucro cesante, salvo lo previsto por la Ley 1480 y demás normas aplicables.

#### **9. Canal de atención y escalamiento**

- **Primer nivel:** Ingeniero de Soporte asignado a la zona o [ventas@instrumatic.com.co](mailto:ventas@instrumatic.com.co)
- **Segundo nivel:** Servicio Técnico [servicio.tecnico@instrumatic.com.co](mailto:servicio.tecnico@instrumatic.com.co)
- **Tercer nivel:** Centro de Servicio (diagnóstico, reparación, reposición).
- **Escalamiento externo:** En caso de controversia, el consumidor puede acudir a la **Superintendencia de Industria y Comercio (SIC)** o a la **jurisdicción competente**.