

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 periodo 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 Instrumentatic 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 previo escrito de Instrumentatic, 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)
- **servicios no cubiertos** (desinstalación/reinstalación del equipo en el proceso, permisos, certificaciones)
- **Tiempo:** tiempo de uso mayor al periodo de garantía concedido.
 - Productos categoría analítica: 6 meses de garantía.
 - Productos de otras categorías: 12 meses de garantía después de su entrega.

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@instrumentatic.com.co** la falla dentro del periodo de garantía, aportando:

- Número de factura
- Número de serie
- Código de producto y descripción.
- Fecha de entrega
- Evidencia del defecto (fotos, mensajes de error)
- Historial de instalación/uso
- 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:

1. Acceso remoto para diagnostico
2. visita técnica para evaluación
3. **Retorno del equipo** al taller de servicio tecnico 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

- **Si aplica la garantía: 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.
- **Si no aplica la garantía:** 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 garantía o 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.

4. Inicio y reinicio del término de garantía

- Para equipos nuevos:
 - El término de **6 o 12 meses** inicia desde la **fecha de entrega** de la mercancía o servicio al comprador.
 - Si hay **reposición**, la garantía del equipo reemplazado **inicia nuevamente** y termina con el saldo del tiempo del equipo original. Si hay **reparación**, la garantía se **extiende** por el tiempo que el equipo estuvo en servicio técnico.
- Para equipos reparados fuera de garantía:
 - El término de **3 meses** inicia desde la **fecha de entrega** de la mercancía reparada al comprador.

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, el cliente debe **embalar** adecuadamente y enviar los productos al taller de servicio técnico a las oficinas de Instrumatic.

6. Limitación de responsabilidad

La responsabilidad de Instrumatic 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:** Notificación al Ingeniero de Soporte asignado al cliente o correo: ventas@instrumatic.com.co
- **Segundo nivel:** Consulta Ingeniero de Servicio Técnico correo: servicio.tecnico@instrumatic.com.co
- **Tercer nivel:** Taller de Servicio (diagnóstico, reparación, reposición), notificación al cliente de resultado.
- **Escalamiento externo:** En caso de controversia, el consumidor puede acudir a la **Superintendencia de Industria y Comercio (SIC)** o a la **jurisdicción competente**.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
DIRECTOR ADMINISTRATIVO Fecha de elaboración: 16/12/2025	DIRECTOR ADMINISTRATIVO Fecha de revisión: 06/01/2026	GERENTE Fecha de aprobación: 15/01/2026

Este documento ha sido visto 4 veces

Copia no controlada