

TÉRMINOS Y CONDICIONES, GARANTIA CALDERAS CONTINENTAL

EQUIPOS

CALDERAS CONTINENTAL SAS, garantizará que la totalidad de los equipos suministrados serán de primera mano, fabricados con elementos y materiales adecuados al uso al cual se les destina. Además, garantiza que los equipos funcionarán adecuadamente de acuerdo con especificaciones particulares de cada uno de ellos.

Cualquier falla o defecto imputable a materiales inadecuados, defectos causados por fallas en la mano de obra empleada en su fabricación o deficiencia en su funcionamiento; que se pueda presentar en un término de **TRES (3) AÑOS para la parte estructural de los equipos y de UN (1) AÑO, para los elementos eléctricos y electrónicos** a partir de su puesta en funcionamiento. Serán reparados por **CALDERAS CONTINENTAL SAS.**, sin costo para el Comprador.

No serán objeto de la garantía, desgastes naturales que se presente en los equipos, materiales no manufacturados por **CALDERAS CONTINENTAL SAS**, ni los daños causados o provenientes de cualquiera de las siguientes causas:

- a. Uso inadecuado de los equipos o sus componentes.
- b. Mantenimiento inadecuado o falta de mantenimiento de los equipos o sus componentes.
- c. Daños o defectos causados o provenientes por el almacenamiento inadecuado de los equipos durante el tiempo que estos estén bajo la custodia del Comprador.
- d. Daños causados por cambios físicos, superficiales o de apariencia del producto hechos por el cliente sin previa autorización de CALDERAS CONTINENTAL SAS.
- e. Los daños o defectos causados por agentes naturales como inundaciones, rayos, temblores, etc.
- f. Los daños causados por el empleo de elementos auxiliares como energía, agua, etc., de características diferentes a las indicadas en los manuales de operación de los equipos.
- g. El agotamiento de la vida útil de los elementos de consumo tales como bombillos, lubricantes, empaques, visores, etc.
- h. Los elementos sometidos a la acción del fuego tales como boquillas, electrodos, impelentes, refractarios, etc.
- i. El reemplazo de los elementos de seguridad tales como fusibles, cuñas de seguridad, etc.
- j. La intervención de personas no autorizadas, en los mecanismos de los equipos o sus componentes.

- k. Las anomalías en la operación de los equipos ocasionados por las instalaciones mecánicas, hidráulicas o eléctricas inadecuadas, no suministradas por nuestra firma.
- l. Daños causados por golpes o sobrecargas.
- m. Daños del sistema eléctrico causados por falta de pararrayos o malla a tierra y/o cualquier otro elemento adecuado de protección eléctrica contra picos de voltaje, descargas eléctricas, corto circuitos, caídas de tensión eventuales y/o cualquier otra falla en el suministro del fluido eléctrico.

NOTA: La responsabilidad de nuestra Firma en los casos en que se aplique la **GARANTIA**, se limita únicamente a la reparación o sustitución de las partes defectuosas, pero no cubre pérdidas por lucro cesante, ni por daños emergentes.

La garantía no cubre:

- Transporte de las partes o piezas necesarias para dar cumplimiento a la garantía, el cual debe ser suministrado por el comprador.
- Viáticos y transportes como desplazamientos, hospedaje y alimentación del personal necesario para dar cumplimiento a la garantía, el cual debe ser suministrado por el comprador en las condiciones requeridas por CALDERAS CONTINENTAL SAS (Para servicios prestados fuera de la ciudad de Bogotá).

Es importante que el cliente disponga de por lo menos una persona para recibir la inducción de operación, manejo y mantenimiento de los equipos, durante la puesta en marcha.

El cliente debe calificar a los operadores de los equipos y programar por lo menos una vez al año reentrenamiento de los mismos.

Atentamente,

TRAMITE DE GARANTIA

Para todos los efectos de la presente política, se entenderán como Clientes de CALDERAS CONTINENTAL SAS, todas aquellas personas naturales o jurídicas que adquieran a partir de una relación comercial con CALDERAS CONTINENTAL SAS, un determinado producto o servicio.

Cabe anotar, que, para realizar la solicitud de trámite de garantías, el Cliente asegura que se encuentra a paz y salvo por todo concepto.

Para iniciar el proceso de garantía en Calderas Continental SAS, el Cliente debe enviar un correo electrónico al departamento de servicio técnico con la siguiente información:

Para: servicios@calderascontinental.com

Asunto: Tramite de garantía de equipos

Mensaje:

- Número y fecha de la factura
- Modelo de referencia del equipo
- Número de serie
- Descripción detallada de la falla del equipo, de preferencia con imágenes y videos
- Datos de contacto del cliente

En un término de 24 horas recibirá una comunicación confirmando el recibido de la solicitud del Cliente.

Una vez recibida la petición por parte del Cliente, CALDERAS CONTINENTAL SAS., a través de su Departamento de servicio post-venta hará una valoración técnica y funcional para determinar la cobertura de la garantía y si la misma se hace efectiva. En esta etapa del proceso CALDERAS CONTINENTAL SAS interactuará con el Cliente con el objeto de complementar el proceso de evaluación y generar un diagnóstico final apropiado y ajustado al estado real del equipo.

Es importante tener en cuenta que la programación del servicio de revisión, estará sujeto a disponibilidad técnica.

El tiempo estimado máximo para emitir un diagnóstico sobre el estado del Equipo objeto del proceso de garantía, es de 5 días hábiles. El diagnóstico que se emita por parte del Departamento de servicio post-venta indicará al Cliente el procedimiento a realizar y el tiempo de entrega final del equipo en garantía.

Tiempos aproximados (Pueden variar según las condiciones y tipo de falla)

Estudio y aprobación de la garantía: 1 – 5 días hábiles (lunes a viernes)

Repuestos locales: 4 – 5 días hábiles (lunes a viernes)

Repuestos importados: 4 – 18 semanas

Fabricación de piezas especiales: 15 – 20 días hábiles (lunes a viernes)

Para revisar las causas de exoneración de responsabilidad de la garantía de los equipos que vende CALDERAS CONTINENTAL SAS, invitamos al Cliente a ver los términos y condiciones de la garantía, en su oferta, catálogo o manual.

Atentamente,



CALDERAS CONTINENTAL SAS