

DOCUMENTO DE REFERENCIA: “TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES PARA LA ENTREGA DE BIENES Y LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS POR PARTE DE ENDRESS+HAUSER (COLOMBIA) S.A.S. (“TCG”).”

1. CONDICIONES INICIALES

Los productos vendidos tendrán una garantía de doce (12) meses a partir de su entrega física al cliente. Esta garantía solo aplica para aquellos casos en los cuales se evidencie un defecto de fabricación.

Los productos y servicios se suministran con base en la información entregada por el cliente, por lo tanto no garantizamos la idoneidad de los mismos en condiciones diferentes a las previstas.

Es obligación del cliente inspeccionar los Productos o Servicios por defectos sustanciales, con el fin de verificar que estén completos y correctos inmediatamente después de la entrega. El cliente deberá notificarnos en detalle de los defectos “evidentes” de los Productos y Servicios de manera inmediata, y en cualquier caso no más tarde de 8 días a partir de su entrega. El cliente deberá notificar de manera inmediata por escrito y de manera detallada sobre los defectos “ocultos” después de su descubrimiento dentro del Período de Garantía. Cualquier omisión de la notificación en el tiempo debido se entenderá que los Productos o Servicios fueron aprobados.

Con la aprobación de los Productos o Servicios en los términos arriba señalados, o con la expiración del Período de Garantía, todos los derechos derivados de la garantía expirarán.

Cualquier garantía y responsabilidad por defectos está sujeta a que el cliente haya cumplido con sus obligaciones contractuales. **Endress+Hauser Colombia S.A.S** únicamente será responsable por los defectos que existieran al momento en que el cliente adquirió la propiedad de los Productos. El cliente deberá devolver los Productos en su empaque original, y deberá asumir los costos de los Productos rechazados en caso que las instrucciones de descontaminación no hayan sido cumplidas para realizar la prueba de detección de defectos. Cuando el reclamo sea justificado, se reembolsarán al cliente los gastos de envío y transporte.

El equipo será revisado y se emitirá un concepto técnico que podrá incluir la recomendación de cambio de equipo o repuestos para asegurar su correcto funcionamiento.

2. EXCLUSIONES

No está previsto otorgar garantías cuando se detecten daños causados por acción o por omisión por parte del cliente. Entre los mismos se destacan:

- Golpes.
- Presencia de humedad o condensación.
- Corrosión.
- Instalaciones mecánicas inadecuadas.
- Conexiones eléctricas inadecuadas.
- Sobre voltajes
- Uso del producto en condiciones de proceso inadecuadas para el equipo y/o que no se hayan claramente expresadas por parte de cliente de manera previa a su venta.
- Otros propios del uso inadecuado de los mismos.

Así mismo se considera que no hacen parte de la garantía los siguientes:

- Los equipos, piezas y consumibles que se desgasten como consecuencia natural de su uso.
- Configuraciones requeridas para mejorar la medición.
- Las calibraciones y ajustes requeridos.

Una vez se determine el origen de las fallas, habrá lugar a los siguientes casos:

- En caso de ser aceptada la solicitud de garantía, **Endress+Hauser Colombia S.A.S** podrá reemplazar o reparar los Productos defectuosos, y en caso de que los Productos no puedan ser reparados o reemplazados, se realizará el reembolso del precio pagado.
- En caso de NO ser aceptada la garantía, se procederá a enviar oferta de productos, repuestos y servicios requeridos o prestados.

3. SITIO DE REVISION EN CASO DE SOLICITUD DE GARANTIAS

A continuación se presentan dos casos:

- **Si el cliente SI contrató el servicio de comisionamiento con Endress+Hauser Colombia S.A.S** las revisiones de equipos solicitadas podrán ser atendidas en sitio. Si una vez atendida la solicitud, se determina que las razones de falla no obedecen a la calidad del equipo o del servicio originalmente prestado se procederá con el cobro del valor de "revisión y diagnóstico" en sitio, incluyendo costos de desplazamiento.
- **Si el cliente NO contrató el servicio de comisionamiento en sitio con Endress+Hauser Colombia S.A.S** las garantías de equipos solicitadas se prestarán en laboratorio ubicado en la oficina de Bogotá.
De requerirse en sus instalaciones, el cliente deberá contratar el servicio de revisión y diagnóstico en sitio.

4. GARANTIAS DE SERVICIOS PRESTADOS.

Se entiende por servicios “prestados” aquellos que fueron contratados por parte del cliente.

En caso de que el cliente estime que se originen fallas por errores en la prestación de servicios contratados con **Endress+Hauser Colombia S.A.S**, podrá solicitar garantía de los mismos durante los próximos tres (3) meses siguientes, contados a partir de la fecha de ejecución del servicio.

Endress+Hauser Colombia S.A.S procederá con actividades de revisión y diagnóstico, en el mismo sitio donde se prestó el servicio original. Una vez finalizado se emitirá un reporte técnico del cual se derivan dos posibles situaciones:

- El valor no será cobrado al cliente si se evidencian errores en la prestación del servicio.
- En caso contrario, si las fallas son fruto de situaciones no previstas y no incluidas en el servicio originalmente prestado o se encuentran desviaciones a la configuración realizada en el servicio original por el personal de **Endress+Hauser Colombia S.A.S**, se procederá con el cobro del valor del servicio correspondiente.

5. GARANTIAS EXTENDIDAS DE EQUIPOS

En algunos casos particulares se extenderán las garantías, si la oferta comercial así lo especifica y se acuerda con el cliente. En estos casos, se deberá tener en cuenta lo mencionado anteriormente y de manera adicional lo siguiente:

- La duración y el costo de la misma deberán ser especificados en la oferta incluyendo las condiciones a las que haya lugar.
- El cliente deberá contratar el mantenimiento preventivo de cada instrumento con **Endress+Hauser Colombia S.A.S** para los años de extensión de garantía previstos, lo cual deberá ejecutarse al final de cada año de garantía.
- Las condiciones citadas en los ítems 1, 2, 3 y 4 hacen parte de las condiciones para esta extensión de garantía.
- Para mantener la vigencia de la garantía el único centro autorizado para realizar servicios en los equipos es **Endress+Hauser Colombia S.A.S**.

6. GARANTIAS SOLICITADAS A EQUIPOS E+H ADQUIRIDOS POR MEDIO DE PROVEEDORES DIFERENTES A ENDRESS+HAUSER COLOMBIA S.A.S

Estas garantías serán atendidas, para dar soporte a la marca y están sujetas a las siguientes condiciones:

- Los costos de servicios a realizar por **Endress+Hauser Colombia S.A.S**, deben ser asumidos por el cliente.
- La garantía de equipos o repuestos deberá ser aprobada por el distribuidor o el centro de ventas que realizó la venta.
- Los trámites a que diere lugar la ejecución de la garantía serán asumidos por el cliente.
- Las condiciones indicadas en los ítems anteriores aplicarán para el análisis de cada situación.

Nota importante: En caso de discrepancias durante el proceso de garantía, Endress+Hauser Colombia SAS se acogerá a la legislación Colombiana Vigente.

Carlos Ernesto Varela Guerrero
Gerente General
Endress+Hauser (Colombia) S.A.S.