



# MANUAL DE GARANTÍA

**Antioqueña de Máquinas y Compañía S.A.S.** garantiza el producto adquirido única y exclusivamente en la parte MECANICA por el tiempo estipulado en la factura de compra del mismo y a partir de la fecha original de la compra por parte del cliente final, LA GARANTIA NO INCLUYE DAÑOS ELECTRICOS NI NINGUN REPUESTO.

●Para hacer efectiva la garantía de ARTICULOS PEQUEÑOS podrá hacerlo de manera directa en los talleres de ANTIOQUEÑA DE MAQUINAS ubicados en la ciudad de Medellín, estos son los únicos centros de servicio autorizados con capacidad, experiencia e idoneidad para revisar y reparar tu producto.

●Para ARTICULOS DE GRAN TAMAÑO que se encuentren ubicados dentro de nuestra área de cobertura deberá comunicarse con nuestra línea de servicio técnico autorizado para programar una visita técnica para que el producto sea revisado y reparado, (aplica restricciones: ver área de cobertura).

Tener presente que una vez el producto ingrese al centro de servicio autorizado, este podrá permanecer allí hasta por 30 días hábiles. (Decreto 735 del 2012), Pasados 30 días luego de la notificación para recogido del producto se cobrara bodegaje diario a partir del día 31. Si para el día 91 no se ha recogido el equipo se proseguirá conforme a lo establecido en el Código de Procedimiento Civil y la Superintendencia de Industria y Comercio.

**Antioqueña de Máquinas y Compañía S.A.S.** a partir del momento en el que solicite el trámite de garantía legal cuenta con un plazo de hasta 15 días hábiles para dar respuesta a preguntas y quejas por este trámite.

La empresa se entiende autorizada para efectuar una revisión técnica del producto, previa a la orden de reparación, en todo caso el comprador conviene expresamente en que la sustitución del producto solo procederá en caso de que, a pesar de la intervención técnica especializada, el defecto sea de tal naturaleza de fabricación y que no sea factible su reparación, que comprometa el funcionamiento del producto bajo las condiciones de uso para los cuales este esté fabricado y a juicio de la empresa.

**Áreas de cobertura para visita técnica domiciliaria:** La atención de servicio técnico autorizado a domicilio se presta sin ningún costo por la mano de obra, única y exclusivamente para ARTICULOS DE GRAN TAMAÑO y solo en las áreas de cobertura a continuación definidas:

●Medellín Área urbana y sus 5 corregimientos, Municipios de Bello, Copacabana, Girardota, Barbosa, Envigado, Itagüí, Sabaneta, La Estrella y Municipio de Caldas.

●Los tiempos de respuesta para servicio técnico domiciliario serán de 24 a 48 horas en las zonas establecidas en el área urbana, en el caso que dicho plazo se postergue por motivos ajenos a la empresa como problemas de orden público, falta de disponibilidad del cliente, factores climáticos que comprometan y/o pongan en riesgo la integridad de los técnicos, el cliente deberá

[www.antioquenademaquinas.com.co](http://www.antioquenademaquinas.com.co) - [antioquenademaquinas@hotmail.com](mailto:antioquenademaquinas@hotmail.com)

PBX (57) (4) 444 5332 ext 101

Carrera 54 (Cúcuta) #49-30 - Calle 44 (San Juan) #73-31

Medellín - Colombia - Suramérica



# MANUAL DE GARANTÍA

reprogramar el servicio o de lo contrario hacer llegar el producto a las instalaciones de la empresa bajo responsabilidad del cliente en materia de embalaje, manejo y costos.

●En el Oriente Antioqueño la cobertura aplica con restricciones en los tiempos de hasta 8 días hábiles y solo se presta el servicio para los Municipios de Guarne y Rionegro, sin excepciones. Para cualquier producto que no se encuentre dentro del área de cobertura la garantía se prestara únicamente en los talleres de ANTIOQUEÑA DE MAQUINAS en la ciudad de MEDELLIN, el cliente es responsable de llevar y retirar su producto de los centros de servicio autorizados, así como de los costos de envío, las condiciones de empaque, embalaje y transporte que aseguren la integridad del producto durante el traslado a los centros de servicio. Bajo ningún concepto ANTIOQUEÑA DE MAQUINAS se hace responsable por productos dañados o deteriorados durante el transporte.

**Exclusiones de la garantía:** Es responsabilidad del cliente de comprobar el estado, daño o defecto del producto sobre el cual hace efectiva la solicitud de garantía, en ausencia de esta comprobación no procederá la solicitud por pruebas inexistentes.

La garantía no cubre ningún tipo de daños ocasionados por maltrato, descuido, abuso del producto, así como ningún repuesto ni accesorios, no incluye reposición de piezas por desgaste o mala manipulación, rayones, carencia o deficiente lubricación, variaciones de voltaje, tarjetas electrónicas, ni tableros digitales, tampoco tiene garantía ningún componente eléctrico.

Al recibir los artículos eléctricos deben ser probados inmediatamente, ya que no se da garantía sobre sistemas eléctricos que al momento de la entrega fueron recibidos a satisfacción del cliente.

Así mismo los daños ocasionados por el transporte o los faltantes que no sean notificados en el momento de la entrega y recepción de la mercancía, después de firmado el recibido a satisfacción no se podrá reclamar ninguna inconformidad.

La empresa no se hace responsable por adecuaciones en el punto de disposición final del producto de tipo eléctrico, estructural, o de obra civil, para la adecuación y el correcto funcionamiento de los productos, estos son responsabilidad total del cliente. Tenga siempre presente que existen productos que necesitan condiciones especiales de instalación.

## **Cesación, cancelación o pérdida total de validez de la garantía.**

- Cuando no se presente este certificado y/o factura de compra al momento de que nuestros técnicos vayan a prestar el servicio de diagnóstico.
- Cuando los técnicos autorizados por la empresa comprueben que el producto ha tenido intervención y/o reparación de terceros.
- Cuando el certificado y/o la factura se encuentre vencido y/o adulterado.
- La negación del cliente del uso de reguladores de voltaje para el correcto funcionamiento de los artículos eléctricos y electrónicos.

[www.antioquenademaquinas.com.co](http://www.antioquenademaquinas.com.co) - [antioquenademaquinas@hotmail.com](mailto:antioquenademaquinas@hotmail.com)

PBX (57) (4) 444 5332 ext 101

Carrera 54 (Cúcuta) #49-30 - Calle 44 (San Juan) #73-31

Medellín - Colombia - Suramérica