



**BÁSCULAS Y BALANZAS DE LA COSTA LTDA.
BASCOSTA
NIT. 819.001.879-2**



BASCOSTA (BASCULAS Y BALANZAS DE LA COSTA LTDA), de conformidad con lo dispuesto en el ESTATUTO DEL CONSUMIDOR EN COLOMBIA (ley 1480 de 2011) y nuestro compromiso con la plena satisfacción de nuestros clientes a través de nuestros servicios y productos y toda actividad que se derive de los mismos antes, durante y después de su adquisición, ha dispuesto y se comprometa a implementar la presente política.

1. CONDICIONES GENERALES DE LA GARANTÍA:

Esta política aplicará a todo el producto y/o servicio adquirido por nuestros clientes, cabe resaltar que nuestros productos están elaborados para garantizar su buen funcionamiento a partir de su puesta en marcha y/o instalación, de igual forma nuestros servicios son prestados bajo estándares de calidad definidos que garantizan la solución efectiva del problema y/o requerimiento.

Para que una garantía o devolución se haga efectiva se deberán cumplir los siguientes requisitos:

- Se deberá presentar copia de la factura de venta u otro documento generado por BASCOSTA que demuestra trazabilidad. (si cuenta con este)
- Las garantías deberán tramitarse con nuestros departamentos de operaciones y/o ventas, realizando la solicitud a través de los siguientes correos operaciones@bascosta.com y/o ventas@bascosta.com.
- La solicitud de garantía será inicialmente validada por nuestro departamento Técnico.
- En caso de que la garantía solicitada no aplique, los cargos generados serán asumidos por el cliente.

2. TIEMPO DE GARANTÍA.

Como derecho fundamental del cliente, toda garantía ofrecida por BASCOSTA deberá ser comunicada y aceptada, por lo anterior se ha estipulado que los tiempos de garantía aplicables para nuestros servicios y/o productos se darán a conocer a través de alguno de los siguientes documentos soporte: **Cotizaciones, Remisiones, Facturas y/o Reportes De Servicios.**

La firma de estos documentos y/o la generación de orden de compra o servicio por parte del cliente darán por sentado la captación de la garantía relacionada.

Nota: De no estipularse el tiempo de garantía aplicable por parte de BASCOSTA, se asumirán los siguientes tiempos:

- *Productos nuevos (1 año).*
- *Servicio de Mantenimiento correctivo (3 meses sobre la intervención específica realizada al equipo, ya sea reparación, cambio del repuesto u otro).*
- *Servicio- mantenimiento preventivo- (1 mes)*

3. APLICABILIDAD DE LA GARANTÍA:

Los productos y servicios ofrecidos por BASCOSTA tendrán garantía bajo las siguientes condiciones:

- El cliente debe garantizar una buena operación y mantenimiento del equipo, basado en los manuales suministrados y entrenamiento.
- El cliente deberá suministrar información veraz y exacta sobre el estado del equipo.
- Todos los repuestos o insumos instalados deberán ser suministrados y/o aprobados por BASCOSTA.
- Solo personal autorizado deberá realizar el mantenimiento del equipo durante el tiempo de garantía.
- Se deberá conservar sobre el equipo información que permita su identificación y trazabilidad con BASCOSTA como son: serial, códigos internos, No de stickers o cualquier otra aplicable.
- El cliente deberá garantizar la adecuada calidad y estabilidad del suministro eléctrico.
- Los sellos de garantía sobre el producto no deberán presentar desprendimiento y rotura.

Nota: toda solicitud de garantía será evaluada con el fin de identificar la aplicabilidad de esta, para lo cual se procederá a realizar la revisión y el diagnóstico inicial del equipo, en caso de ser necesario se podrá realizar entrevista con los operarios de este con el fin de identificar fallas en su utilización, además se podrán realizar visitas de inspección al área a sitio donde se realiza su utilización.

4. EXCLUSIÓN DE LA GARANTÍA.

Los productos y servicios ofrecidos por BASCOSTA perderán derecho a la garantía bajo las siguientes condiciones:

- Falla presentada y sus consecuencias son ocasionadas por insumos o repuestos no suministrados o aprobados por BASCOSTA.
- Daños accionados por fuerza mayor o caso fortuito como son: terremotos, incendio, vientos, inundaciones, Tormenta eléctrica, Roedores, vandalismo, huelgas, motines o similares.
- Daños por inadecuado suministro de energía.
- Daño generado en el transporte por parte del cliente.
- Uso indebido del equipo por parte del cliente.
- Si el producto o servicios son manipulados por terceros sin autorización de BASCOSTA.
- Falta de documentación y/o información que permita comprobar la trazabilidad del equipo con BASCOSTA.
- Si el cliente no atiende las instrucciones de instalación, uso y mantenimiento indicadas en los manuales de los productos y en las recomendaciones de servicios.

5. GARANTÍAS SUPLEMENTARIAS.

BASCOSTA tendrá la libertad de otorgar garantías suplementarias o adicionales de manera gratuita y generosa, con el fin de mejorar la cobertura del producto o servicio y garantizar la satisfacción de nuestros clientes, la cual, deberá comunicarse y aceptarse por escrito, ser de fácil comprensión y con caracteres legibles a simple vista.

6. VALOR AGREGADO.

Adicional a las Garantías BASCOSTA tendrá la potestad de otorgar como valor agregado a un acuerdo comercial, servicios, productos y/o actividades sin costo y/o por un valor inferior al comercial, con el fin de garantizar la satisfacción de nuestros clientes, la cual, deberá comunicarse y aceptarse por escrito, ser de fácil comprensión y con caracteres legibles a simple vista.

6.1. MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y/O VERIFICACIÓN DE PESO GRATIS.

El presente servicio se otorga como valor agregado para algunos productos comercializados por BASCOSTA, el cual, consiste en otorgar a los clientes un mantenimiento preventivo y/o verificación de peso totalmente gratis durante el tiempo de garantía.

Para los productos que le aplique dicho beneficio, se darán a conocer a través de alguno de los siguientes documentos soporte: **Cotizaciones, Remisiones, Facturas y/o Reportes De Servicios**, según el acuerdo comercial pactado.

Para hacer efectivo este beneficio deberá tener en cuenta lo siguiente:

- a) El servicio incluye: revisión general del equipo, pruebas metrológicas y protocolo de verificación.
- b) Este servicio puede ser solicitado si durante el acuerdo comercial se ofreció (*validar ofrecimiento del beneficio*).
- c) El equipo deberá ser trasladado a los talleres de BASCOSTA para los clientes en Santa Marta.
- d) Para los clientes por fuera de Santa Marta deberá solicitar el servicio por correo electrónico para coordinar dicha actividad.
- e) Si por condiciones de funcionamiento del equipo o su conservación metrológica, el equipo no puede ser trasladado, se deberá solicitar el servicio por correo electrónico para coordinar dicha actividad.
- f) El servicio deberá ser solicitados durante el tiempo de garantía del producto. Una vez pasado este tiempo el beneficio se perderá.
- g) Este servicio no incluye la instalación y/o reemplazo de repuestos e insumos.
- h) Si se requiere la instalación y/o reemplazo de repuestos e insumos se notificará al cliente para su aprobación y el costo será asumido por el cliente.
- i) Para solicitar el servicio deberá comunicarse a los siguientes contactos:
 - Cel: 3017884705
 - Email: ventas@bascosta.com

6.2. Si durante el acuerdo comercial se ofreció otro tipo de Valor Agregado diferente al relacionado en el punto 6.1, este deberá ser solicitado a los contactos relacionados en el ítem anterior.

7. CAMBIO O REEMPLAZO DEL EQUIPO.

El cambio físico de un producto por garantía deberá ser aprobado por BASCOSTA, este podrá tener o cumplir con características similares al inicialmente adquirido y su disponibilidad para la entrega estará sujeta al stock de BASCOSTA.

8. VIGENCIA.

Esta política entra en vigor desde el momento de su firma.

9. FIRMA Y APROBACION.

Esta política es aprobada por la gerencia.

Se firma a los 22 días del mes de Septiembre del Dos mil veintidós. (2022).



JAIRO GIL MONTERO.
Representante Legal.