

RAMGUZ S.A.S

POLÍTICA DE GARANTÍAS

AGOSTO DE 2022

POLÍTICA DE GARANTÍAS

I.OBJETO:

Para **RAMGUZ S.A.S**, es fundamental lograr la eficiencia en la respuesta a sus clientes durante el proceso de venta y posventa de los productos, proyectos y servicios que comercializa o que suministra, lo anterior, para asegurar su satisfacción y la atención oportuna a la garantía con la que cuentan dichos productos y servicios. En este orden, **RAMGUZ S.A.S** ha establecido la presente Política, dentro de la cual se determinan los conceptos, principios, procedimientos, requerimientos, responsabilidades, exoneraciones, parámetros básicos, y canales de comunicación para la atención de las garantías de los productos, proyectos y servicios a la venta.

II. DEFINICIONES:

Para efectos del presente documento y todo lo relacionado con el cumplimiento de la promesa de garantía por **RAMGUZ S.A.S** para con sus clientes, se han establecido las siguientes definiciones básicas:

- **Activo:** conjunto de bienes, derechos y otros recursos de los que es propietaria una compañía
- **Atención de garantías:** Se refiere a contar con canales de atención en la posventa de los productos, proyectos de ingeniería o prestación de servicios.
- **Calidad:** Condición en que un producto, proyecto o servicio cumple con las características inherentes y las atribuidas por la información que se suministre sobre él.
- **Cliente:** Persona Natural o Jurídica que haya comprado productos y/o servicios a **RAMGUZ S.A.S** directamente y sin intermediación de terceros.
- **Consultor experto:** Persona natural o jurídica vinculada contractualmente con **RAMGUZ S.A.S**, quien, atendiendo a su experticia, amplios conocimientos en la materia y basado en evidencias documentadas, emite un concepto técnico para determinar la procedencia en la aplicación de la garantía reclamada por el cliente.
- **Diagnóstico:** es el proceso de reconocimiento, análisis y evaluación de un elemento o situación determinada, para evaluar tendencias y/o comportamientos con el fin de solucionar un problema.
- **Fabricante:** Empresa productora o casa matriz que a partir de materias primas desarrolla productos terminados apoyándose en canales de distribución
- **Garantía:** Obligación temporal, solidaria a cargo del fabricante y el proveedor de responder por el buen estado del producto o servicio y la conformidad de este con las condiciones de calidad y seguridad legalmente exigibles o las ofrecidas. La garantía no tendrá contraprestación adicional al precio del producto o servicio.
- **Información:** Todo contenido y forma de dar a conocer la naturaleza, el origen, el modo de fabricación, los componentes, los usos, el volumen, peso o medida, los precios, la forma de empleo, las propiedades, la calidad o la cantidad, y toda otra

característica o referencia relevante respecto de los productos, proyectos y servicios que se ofrezcan o pongan en circulación.

- **Mantenimiento:** Acciones que buscan preservar, compensar la degradación causada por el tiempo y uso, o restaurar un producto o equipo de manera inmediata o diferida.
- **Montajes:** Proceso mediante el cual se ensamblan o instalan piezas y/o equipos de acuerdo a los requerimientos pactados en un proceso de diseño.
- **Producto:** Conjunto de características y atributos tangibles e intangibles, que el cliente adquiere para la satisfacción de sus necesidades.
- **Producto Defectuoso:** Es aquel producto que, debido a un error en diseño, fabricación, construcción, embalaje o información, no ofrezca la razonable seguridad.
- **Proyecto:** Conjunto de cálculos, especificaciones, esquemas y dibujos que se ponen en práctica para construir un equipo o sistema.
- **Proveedor:** Persona natural o jurídica que proporciona determinados productos y/o servicios, en un país, región o ciudad.
- **Seguridad:** Condición del producto o servicio conforme con la cual, en situaciones normales de utilización, teniendo en cuenta la duración, la información suministrada, y si procede, la puesta en servicio, instalación y mantenimiento, no presenta riesgos irrazonables. En caso de que el producto no cumpla con requisitos de seguridad establecidos en reglamentos técnicos se presumirá inseguro.
- **Servicio:** Prestación que por medio de actividades satisface una necesidad específica del cliente y se lleva a cabo por un proveedor.

III. PRINCIPIOS DE LA GARANTÍA:

- **RAMGUZ S.A.S** y sus **PROVEEDORES** respetarán y darán cabal aplicación a los tiempos de respuestas, reparación y solución estipulados en la presente política.
- Todos los productos, proyectos o servicios que se comercializan por parte de **RAMGUZ S.A.S** cuentan con una garantía. Salvo en los casos donde **RAMGUZ S.A.S** expresamente haya indicado que no se aplicará dicha garantía.
- El término de la garantía empezará a correr a partir de la fecha de entrega del producto, proyecto o servicio al cliente.
- El servicio de garantía se prestará sólo si el cliente notifica a Ramguz el problema durante el periodo de validez de la garantía.
- En el caso de **proyectos de ingeniería**, la garantía deberá responder a las condiciones iniciales de diseño.
- **RAMGUZ S.A.S** y sus **PROVEEDORES** no comercializarán productos, proyectos y servicios inseguros.

- **RAMGUZ S.A.S** y sus **PROVEEDORES** se esforzarán por lograr que nuestros clientes vivan una experiencia positiva con el servicio posventa.
- La garantía incluye los costos asociados a reparación por fallos ocasionados por defectos de fabricación o cambio del producto según corresponda, así como su transporte, de ser necesario. En el caso de compra directa, el transporte es asumido directamente por el fabricante.
- Si el cliente solicita una garantía, pero en el diagnóstico técnico se evidencia que no aplica, el cliente deberá asumir todos los costos relacionados.
- La garantía cubre solamente el costo o el remplazo del producto o partes del mismo. No cubren aspectos relacionados con las variables del proceso propio de la empresa en el cual no se tiene control.
- En el caso de servicios, la garantía cubre hasta el alcance del servicio.
- Para el caso de proyectos, la garantía cubre hasta el alcance del proyecto, el cual tiene unos entregables definidos en la propuesta comercial.
- **RAMGUZ S.A.S** suministra las instrucciones para la instalación, mantenimiento y utilización de los productos de acuerdo con la naturaleza de estos, además de asistencia técnica en caso de ser necesario. La asistencia técnica podrá tener un costo adicional.
- La entrega material del producto estará sujeta a los tiempos informados por parte del fabricante o proveedor.
- Las partes, insumos, accesorios o componentes adheridos a los productos que deban ser cambiados por efectividad de garantía, podrán ser de igual o mejor calidad, sin embargo, no necesariamente idénticos a los originalmente instalados.

IV. ALCANCE LEGAL Y ÁMBITO DE APLICACIÓN:

En la interpretación y aplicación de la presente Política, no se hará aplicación de las normas sobre protección al consumidor como lo es la Ley 1480 de 2011 y sus Decretos Reglamentarios; lo anterior, teniendo en cuenta que los productos, proyectos y servicios que son comercializados por parte de **RAMGUZ S.A.S**, son adquiridos por personas naturales o jurídicas para garantizar el desarrollo de su objeto social y, por lo tanto, dicha adquisición está intrínsecamente ligada a su actividad económica.

V. SUJECCIÓN A LA POLÍTICA

Con la formalización de la compra de un producto, proyecto o servicio por parte del cliente o contratante, el cliente acepta la sujeción a todos los términos y condiciones establecidos en la presente política de garantías. Así mismo, se entiende que acepta todas las demás reglas de operación, políticas y procedimientos que puedan ser publicados por **RAMGUZ S.A.S** a través de su página web: www.ramguz.com

Sin perjuicio de lo anterior, algunos productos, proyectos o servicios que son suministrados o comercializados por **RAMGUZ S.A.S** pueden estar sujetos a términos y condiciones adicionales o especiales, los cuales serán informados en el proceso de compra.

En todo caso, la presente política le será aplicable tanto al cliente final como a **RAMGUZ S.A.S** y a cada uno de los miembros de la cadena de producción, distribución y comercialización.

VI. DURACIÓN DE LA GARANTÍA:

El término de la garantía será el dispuesto por el fabricante del producto en su política de garantía. En todo caso, el término de la garantía empezará a correr a partir de la fecha de entrega del producto o proyecto, recepción del servicio o puesta en marcha del proyecto previamente acordada entre las partes, lo que suceda primero.

- **Caso de Consulta:** En dos clientes este año se han presentado retrasos en las entregas debido a que el cliente manifiesta estar realizando arreglos locativos. En ese caso, no serviría utilizar la “fecha de entrega” como punto de partida de la garantía ya que en ocasiones la demora en recibir el equipo por parte del cliente ha sido de meses (actualmente uno de los casos ya cumple 4 meses sin recibir el equipo). Como podríamos prevenir esta situación para el futuro?

En caso de que se presente mora o incumplimiento en la fecha de entrega del equipo o inicio del proyecto que previamente hayan acordado las partes, lo anterior por culpa exclusiva del cliente y siempre que las causas sean ajenas a **RAMGUZ S.A.S**, el cliente deberá asumir la responsabilidad integral de los riesgos que se generen debido a la mora en la obligación de recibir, por lo tanto, en dichas circunstancias, el término de la garantía se empezará a contar a partir de la fecha previamente acordada entre las partes y no a partir de la fecha en que haga la entrega real del equipo a ordenes del cliente.

Si se produce el cambio total del producto por otro bajo garantía, este continuará cubierto hasta que se cumpla la expiración del periodo de garantía del producto original, de la misma manera ocurre si se cambia una o varias piezas o partes del producto o proyecto.

VII. TIEMPOS DE RESPUESTA

Una vez **RAMGUZ S.A.S** reciba la solicitud de garantía, gestionará en un tiempo máximo de 15 días hábiles la respuesta sobre el proceso a seguir para la aplicación de la garantía reclamada por el cliente, o si, por el contrario, la solicitud no aplica para hacer efectiva la garantía.

VIII. SOLICITUD DE LA GARANTÍA

Todos los productos, proyectos o servicios que son suministrados, comercializados o vendidos por **RAMGUZ S.A.S** y que generen reclamaciones por problemas de calidad o defectos de fabricación, serán efectivas de acuerdo con los términos de la política de garantías dispuesta por RAMGUZ S.A.S y se deberá tramitar su reclamación directamente al correo servicioalcliente@ramguz.com o a la dirección de la empresa **carrera 55b No. 79b- 40, Bogotá D.C.**

En todo caso, cualquier tipo de solicitud, deberá ser revisada por el **ÁREA DE SERVICIO AL CLIENTE**, salvo aquellos en los que exista un acuerdo especial.

Toda solicitud de garantía para el caso de montajes tendrá una revisión documental de los acuerdos especificados en la oferta, el alcance, los planos, etc., donde se especifique el tiempo de respuesta para determinar si hay lugar a la reclamación, en el caso que en la reclamación se evidencien cambios del alcance de la propuesta, **RAMGUZ S.A.S** hará exposición de la situación y si aplica, hará una contrapuesta argumentada para realizar los cambios del alcance y por ende los cambios en el valor, condiciones de pago y tiempo de entrega que esto implica.

En caso de ser necesario, el cliente deberá hacer la entrega del producto adquirido en el domicilio de **RAMGUZ S.A.S**, o si se trata de una compra directa se hace entrega al proveedor internacional. Para los productos instalados o no portables, la solicitud de garantía deberá ser atendida en el domicilio del cliente y **RAMGUZ S.A.S** seguirá el procedimiento definido y acordado con el cliente. Se programará una visita en el domicilio o en campo (cuando aplique) para hacer una inspección sobre el reclamo, y emitir un reporte técnico justificado en el cual se especifique si da lugar o no a la garantía.

IX. PROCEDENCIA DE LA GARANTÍA Y CONCEPTO TÉCNICO:

En todo caso, el otorgamiento de la garantía reclamada por parte del cliente estará sujeto al concepto especializado que sea emitido por un consultor experto en la materia, el cual deberá estar avalado y autorizado por el representante legal de **RAMGUZ S.A.S**.

Será el consultor experto quien, atendiendo a su experticia, amplios conocimientos en la materia y basado en evidencias documentadas, emite un concepto técnico para determinar la procedencia en la aplicación de la garantía o si, por el contrario, el caso concreto se adecua a alguna de las exoneraciones de responsabilidad por garantía establecidas en el capítulo XI de la presente política.

En caso de que el cliente no esté de acuerdo con el concepto emitido por parte del consultor experto, el cliente podrá hacer una réplica justificando técnicamente su objeción, sin embargo, esto no será una admisión de la garantía solicitada.

X. CONSTANCIAS DE RECIBO Y REPARACIÓN

Cuando se entregue un producto, proyecto o servicio al que se requiera hacer efectiva la garantía, **RAMGUZ S.A.S** o quien realice la reparación en su nombre, deberá expedir un reporte de servicio, en el cual se debe incluir lo siguiente:

1. Descripción de la reparación efectuada.
2. Los productos o partes reemplazados o reparados.
3. La fecha en la que se realiza la entrega de la garantía.
4. La fecha de devolución del producto (cuando aplique).
5. Firma de recibido a satisfacción respecto del producto, proyecto, parte y/o servicio entregado en garantía.

PARÁGRAFO. Si no se hubiere hecho salvedad alguna al momento de entrega del producto, proyecto o servicio, se entenderá que **RAMGUZ S.A.S** lo entregó en buen estado de funcionamiento y ha sido superada la situación o motivo por el cual solicitó la garantía.

XI. RESPONSABLES DE LA GARANTÍA LEGAL.

Ante el cliente, la responsabilidad por la garantía legal recae solidariamente en **RAMGUZ S.A.S**, los productores, fabricantes y proveedores respectivos.

Para establecer la responsabilidad por incumplimiento a las condiciones de calidad, es necesario demostrar y probar el defecto del producto, sin perjuicio de las causales de exoneración de responsabilidad establecidas en el capítulo XII de la presente política.

XII. EXONERACIÓN DE RESPONSABILIDAD DE LA GARANTÍA:

RAMGUZ S.A.S, el fabricante o proveedor se exonera de la responsabilidad que se deriva de la garantía, cuando demuestre que el defecto proviene de:

1. Fuerza mayor o caso fortuito;
2. El hecho de un tercero;
3. El uso indebido del producto por parte del cliente, manipulación o traslado por parte de personal no autorizado.
4. Variación en las condiciones del proceso no atribuibles al uso del producto, proyecto o servicio suministrado por Ramguz.
5. Incumplimiento en las condiciones de diseño y operación inicialmente pactadas para el proyecto de ingeniería.
6. Que el cliente no haya atendido a las instrucciones de instalación, uso o mantenimiento indicadas en el manual del producto o proyecto.
7. Si su instalación y operación se realiza en forma no adecuada, sin seguir las recomendaciones del fabricante.
8. La mala fe, fraude o abuso de confianza del cliente.
9. Información adulterada o suplantada.
10. Los fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario, tales como inundaciones, terremotos, erupciones volcánicas, huracanes, tempestades ciclónicas, etc. Hechos y actos

del hombre derivados de: terrorismo, guerra, guerrilla, vandalismo, asalto, motín o tumulto, etc.

11. Hechos y actos de fuerzas armadas, fuerza o cuerpo de seguridad.

12. Incidentes y/o accidentes causados o generados dentro del ámbito laboral.

13. En los casos donde el cliente no haya reportado la falla o daño dentro del término de la garantía otorgada.

PARÁGRAFO. En todo caso, **RAMGUZ S.A.S**, el fabricante o el proveedor demostrarán el nexo causal entre la exoneración invocada y el defecto del producto

En ningún caso, Ramguz podrá asumir responsabilidad por garantías no autorizadas por las políticas de garantía de los fabricantes.

XIII. DEBER DE INFORMACIÓN Y CONTENIDO MÍNIMO:

Sin perjuicio de las reglamentaciones especiales, como mínimo RAMGUZ S.A.S debe suministrar la siguiente información:

1. Manual y/o instrucciones para el correcto uso, conservación e instalación del producto, proyecto o utilización del servicio.
2. Las especificaciones del producto, proyecto o servicio. Cuando la autoridad competente exija especificaciones técnicas particulares, estas deberán contener la información mínima.
3. La información relativa a las garantías que asisten al cliente.

XIV. MECANISMOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS:

En cuanto a la solución de controversias, litigios o disputas que con ocasión o aplicación de la política de garantías se presenten, las partes se someten a los mecanismos alternos de solución de conflictos así:

1. **LAS PARTES** en primer lugar, tratarán de alcanzar un **arreglo directo** para llegar a dirimir sus diferencias por esa vía, con el fin de que la otra parte acepte o rechace esa motivación y se ponga fin a las diferencias o se convalide la existencia de las mismas. Esta etapa deberá surtirse entre las partes de este Acuerdo o con la persona que éstos autoricen, en un lapso no superior a diez (10) días hábiles contados desde que la parte que manifieste primero su inconformidad o reparo lo ponga en conocimiento de la otra parte por un medio idóneo.
2. Fracasada la etapa anterior, cualquiera de las partes o ambas podrán solicitar al **Centro de Conciliación y Arbitraje de la Cámara de Comercio de Bogotá**, en primer lugar, una **Conciliación** o en su imposibilidad, podrán acudir a un **Tribunal de Arbitramento** de la ciudad mencionada.
3. Cuando se opte por la opción de un Tribunal de Arbitramento, el mismo deberá ser experto en la materia, su costo lo asumirá el cliente, y por último, se tramitará de acuerdo

con lo dispuesto en las leyes vigentes sobre la materia y en el reglamento del Centro de Arbitraje y Conciliación de la Cámara de Comercio de Bogotá.

Además, el Tribunal se sujetará a las siguientes reglas **a)** El Tribunal estará integrado por un (1) árbitro, designado por la Cámara de Comercio de Bogotá de su lista respectiva y por sorteo; **b)** La organización interna del Tribunal se sujetará a las reglas previstas para el efecto por el Centro de Arbitraje y Conciliación de la Cámara de Comercio de Bogotá y **c)** El Tribunal decidirá en derecho.

XV. MODIFICACIÓN DE LAS POLÍTICAS:

RAMGUZ S.A.S se reserva el derecho de modificar la Política de garantías en cualquier momento, sin embargo, toda modificación será comunicada de forma oportuna a los clientes a través de los medios habituales de contacto con diez (10) días hábiles de antelación a su entrada en vigencia y la misma será publicada en la página web de la empresa:

www.ramguz.com.

XVI. VIGENCIA:

La presente Política de garantías rige a partir de (fecha publicación).