

POLITICA DE GARANTIA

TERMINOS DE LA GARANTIA

El desempeño y funcionalidad de los equipos fabricados por RYMEL se garantiza por un término de dieciocho (18) meses a partir de la fecha de facturación para clientes nacionales o fecha de entrega de acuerdo al término de negociación pactado, para clientes del exterior.

Para efectos de la aplicación de la garantía, en transformadores de distribución, los equipos deben tener instalada la protección adecuada como lo establecen los reglamentos técnicos del sector eléctrico.

Para que esta garantía sea aplicable, es importante que, al momento de recibir el producto, el cliente verifique el pedido, para determinar su conformidad en cuanto a su estado y a lo indicado en los documentos, además de verificar que se encuentre libre de daños tales como: golpes, roturas o deterioro de sus partes.

RYMEL INGENIERIA ELECTRICA S.A.S no tiene como servicio propio, la instalación o montaje de equipos, en consecuencia, no asume compromiso o responsabilidad alguna respecto al trabajo de instalación y montaje de los equipos por parte de un tercero. No atender las recomendaciones de almacenamiento, instalación, uso o mantenimiento indicados en el manual del producto invalida la presente garantía.

La garantía de cualquier producto estará sujeta a un diagnóstico técnico, si resulta procedente la garantía del producto, se efectuará la reparación totalmente gratuita de los defectos del bien y se suministrarán oportunamente los repuestos requeridos. Si el producto no admite reparación, se procederá a su reposición.

En caso de cualquier accidente imputable al fabricante durante el periodo de garantía, nuestra obligación queda limitada al reemplazo del equipo o los materiales involucrados, excluyendo cualquier compensación por daños y perjuicios, lucro cesante o transporte.

La política no se aplica a los productos que hayan experimentado daños por accidente, uso indebido, maltrato, instalación inadecuada, uso que no se ajuste a las especificaciones o instrucciones del producto, desastre natural o personal, alteraciones, reparaciones o modificaciones no autorizadas.

La garantía no será procedente si se evidencia alguno de los siguientes eventos:

- ✚ Defectos o daños por almacenamiento
- ✚ Daños o fallas por manipulación
- ✚ Daños o fallas por vandalismo
- ✚ Daños o fallas por instalación y montaje
- ✚ Desmontar la tapa del transformador y/o retirar el sello de seguridad
- ✚ Intervención del equipo o algún accesorio
- ✚ No poner a tierra la unidad o hacerlo incorrectamente

- ✚ No proteger la unidad mediante los pararrayos adecuados.
- ✚ No proteger la unidad mediante los fusibles adecuados.
- ✚ Accionamiento inadecuado del cambiador de derivaciones
- ✚ Falla por sobrecarga
- ✚ Falla por sobretensión
- ✚ Cortocircuitos externos
- ✚ Fuga por causa de golpes o problemas de manipulación
- ✚ Golpes en el tanque radiadores o en la tapa (que no hayan sido reportados desde la recepción)
- ✚ Aisladores o accesorios fracturados (que no hayan sido reportados desde la recepción)
- ✚ Instalación de accesorios o elementos externos no compatibles con las características técnicas del equipo.

COMO PRESENTAR UNA SOLICITUD DE GARANTIA

Para presentar una reclamación por garantía, el cliente deberá cumplir con los siguientes requisitos y condiciones:

1. Presentar la solicitud de atención de garantía con una copia de la factura de compra.
2. El producto debe tener los accesorios esenciales para su funcionamiento y con los cuales fue entregado.
3. El producto no debe presentar evidencia de haber sido abierto o manipulado en su interior por personal ajeno a la empresa, tampoco debe presentar evidencia de golpes, cortes o daños que pudieran de forma obvia afectar su funcionamiento.
4. Los productos deben tener las conexiones o accesorios recomendados para su correcta instalación.
5. El producto no debe presentar evidencia de haber sido utilizado en trabajos para los cuales no fue diseñado.
6. El producto no debe presentar evidencias de uso excesivo que supere sus capacidades o haber sido utilizado en entornos o bajo condiciones diferentes a los recomendados.
7. El producto no puede presentar modificaciones, añadiduras, adiciones o conexiones que no hagan parte de su diseño original.
8. El producto debe estar enguacalado o estibado de forma segura.

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN Y SOLUCIÓN DE GARANTÍAS:

1. Las reclamaciones por garantía deben ser reportadas por parte del cliente usando cualquiera de los medios que la empresa pone a su disposición para tal fin, los cuales se describen a continuación:
 - Línea de servicio al cliente (+574) 4440430 y correo electrónico servicioalcliente@rymel.com.co
 - En la página web de Rymel <http://www.rymel.com.co> se encuentra el formulario de solicitud de garantías “F-MS-35 Solicitud de Garantía”.

2. El cliente deberá aportar copia de la factura de compra y exponer ampliamente los motivos de la reclamación indicando posible daño o falla, el número de serie del equipo y enviando registro fotográfico y/o filmico que permita evaluar la situación presentada. Adicionalmente debe suministrar información sobre la ubicación del equipo, nombre y número de contacto.
3. Toda atención de garantía deberá iniciar con un diagnóstico. El área de calidad revisará la solicitud y se pondrá en contacto con el cliente para coordinar la atención:
 - a. Si es posible realizar el diagnóstico e intervención del equipo en sitio, Rymel desplazará un técnico hasta el lugar y atenderá la garantía.
 - b. Si no es posible realizar la intervención en sitio, el cliente deberá enviar el equipo a nuestras instalaciones o a un taller autorizado por Rymel para su diagnóstico e intervención, si es el caso.

Para la atención de garantías de las unidades de negocio de **Transformadores de Medida y Medidores de Energía**, en lo posible, el diagnóstico se realizará a través del registro fotográfico y filmico enviado en la solicitud, en caso contrario los equipos deberán ser enviados a las instalaciones de Rymel para su correspondiente diagnóstico. Si la garantía procede, se repondrá el equipo.

4. En los casos que se determine que la garantía no procede, el cliente deberá asumir los costos asociados a transporte y diagnóstico.

TIEMPOS DE RESPUESTA:

Los tiempos de respuesta de garantía empiezan a correr una vez la empresa recibe el producto objeto de la reclamación.

Rymel dará respuesta si la garantía procede o no dentro de los ocho (8) días hábiles siguientes a la recepción del equipo y expresará por escrito y de manera sustentada las razones para aceptarla, hacerla efectiva o negarla, con las pruebas que justifiquen la decisión.

El tiempo de intervención de los equipos procedentes por garantía, estará sujeto al tipo y magnitud de la falla, tipo de transformador, disponibilidad de materiales y/o accesorios.

En los casos en los que la garantía se aplique de forma parcial, y exista un servicio o repuesto adicional que se debe cobrar al cliente, el tiempo de respuesta de la garantía se congelará desde el momento en el que se informa al cliente sobre el cargo a realizar, hasta el momento en el que el cliente efectúe el pago o decline el cargo.