



**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.

**I. 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.
- Las garantías deberán tramitarse con nuestros departamentos de operaciones y/o ventas.
- La solicitud de garantía serán inicialmente validadas por nuestro departamento Técnico.
- En caso de que la garantía solicitada no aplique, los cargos generados serán asumidos por el cliente.

**II. 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 soportes: **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 (3 meses sobre la intervención realizada).

### III. 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 la misma, 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 del mismo 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.

### IV. 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, 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.

**Nota:** todo producto que presente desprendimiento o anulación de los sellos de garantías de BASCOSTA quedara excluido de garantía.

**V. 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.

Cuando esto ocurra deberá comunicarse y aceptarse por escrito, ser de fácil comprensión y con caracteres legibles a simple vista.

**VI. 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.

**VII. VIGENCIA.**

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

**VIII. MODIFICACIONES Y CONTROL DE CAMBIO****IX. FIRMA Y APROBACION.**

**Esta política es aprobada por la alta dirección.**

Se firma a los 13 días del mes de Mayo del Dos mil diecisiete. (2017).

---

**JAIRO GIL MONTERO.**  
Representante Legal.