

Política de Garantía

1. Terminos de garantía productos comercializados y/o fabricados

Todo equipo está sujeto a la revisión y diagnóstico sin excepción en Fábrica. Por lo tanto la garantía de cualquier producto estará sujeta a un análisis técnico.

La garantía se concederá por los siguientes periodos de tiempo:

- Los productos fabricados y productos comercializados por Barnes de Colombia S.A. WDM PUMPS tendrán una cobertura de 12 meses a partir de la fecha de instalación o 18 meses a partir de la fecha de facturación. (la que primero se cumpla).

2. Responsabilidad

Barnes de Colombia S.A no será responsable bajo ninguna circunstancia de daños o perjuicios, ya sea basándose en responsabilidad civil o penal.

Barnes de Colombia S.A no será responsable bajo ninguna circunstancia de equipos que no se recojan después de 90 días de generado el diagnóstico de No garantía. Queda a discreción de Barnes de Colombia S.A. dar disposición final al equipo.

3. Pérdida del derecho a garantía

Las siguientes situaciones son causales de pérdida de garantía aun estando dentro de los términos de cobertura definidos en la presente política:

- Productos que se encuentren por fuera de los tiempos definidos en la presente política
- Productos que se hallan efectuadas revisiones o reparaciones por personal ajeno a Barnes de Colombia S.A., Talleres o técnicos autorizados.
- Productos alterados y/o modificados en su estructura original o que en su mantenimiento o reparación se halla utilizado repuestos que no sean originales.
- Productos que se hallan operado con combustible, lubricantes y/o voltajes no recomendados.
- Productos que no cumplan la función por mala o deficiente selección del producto por parte del usuario.
- Productos que hayan sufrido accidentes, daños, abusos, o se operen con instalaciones hidráulicas y/o eléctricas inadecuadas. Incluye descargas eléctricas o cortos circuitos.
- Productos que se pongan en marcha en sitio con energía provisional a solicitud del cliente o responsable de este.
- Productos inundados o que hayan sido afectados en su integridad.
- Productos que no se les realice mantenimiento preventivo, según especificación del manual.
- Productos que se operen sin seguir las instrucciones de instalación, operación y montaje.
- Productos que sufran daños por manejo, transporte o almacenaje inadecuado.

4. Terminos para tramitar garantía

Los productos objeto de solicitud de garantía, deben ser enviados a Planta Barnes de Colombia S.A. O al Taller de Servicio autorizado, con flete pago por el solicitante de la garantía.

Para realizar la solicitud se debe adjuntar los siguientes documentos:

- Formato A5-AF-01 Solicitud de Garantía y devoluciones totalmente diligenciado.
- Copia de la factura de compra a Barnes de Colombia S.A.
- Copia de la factura de venta del distribuidor al usuario final.
- Fotos de placa de la bomba, donde sea legible el serial y la trazabilidad del producto.
- Evidencia de la posible falla (video, informe escrito y fotos)
- Fotos de la instalación.
 - a. Para motores eléctricos incluyan fotografías de la protección eléctrica y tensión de las líneas de alimentación.
 - b. Para las bombas adjuntar diámetros de tuberías descarga y succión, junto con su instalación.
- Aplicación del producto.
- Tarjeta de garantía firmada y sellada por el distribuidor o Barnes.

Todo trámite de solicitud de garantía se realizará de acuerdo al procedimiento A5A-P-08. Dentro de los términos fijados allí.

La respuesta a su reclamo por garantía, de ser aceptada la garantía, Sin costo para el cliente final, dependerá de la disponibilidad de repuestos y/o respuesta técnica.

Nota: Para el caso de solicitudes de garantías de productos comercializados en el exterior, la solicitud de garantía, deben ser enviados a la filial correspondiente, y dichas solicitudes se deben tramitar a través del área de exportaciones.

5. Costos asociados a la garantía

- Barnes de Colombia S. A. NO asumirá costos de reparación de ningún producto bajo ninguna circunstancia que no hayan sido tramitadas a través del taller de servicio autorizado o filial de la compañía.
- Barnes de Colombia S. A. NO asumirá costos de fletes de devolución de Productos en los cuales no aplique garantía.
- Barnes de Colombia S. A. NO, asumirá costos de arreglos que se contraten entre el taller y el cliente para Productos donde no se otorgue garantía, se entenderá que estos procesos son independiente de la compañía.

6. Devoluciones de productos comercializados o repuestos

Toda devolución una vez sea aceptada y autorizada por Barnes de Colombia S.A. tendrá un costo administrativo de los adecuaciones a realizar para dejar en óptimas condiciones el producto para comercializar nuevamente (empaques, pintura, etiquetas, catálogos y manuales)

Devolución del producto

Para realizar la solicitud se debe adjuntar los siguientes documentos:

- Formato A5-AF-01 Solicitud de Garantía y devoluciones totalmente diligenciado.
- Copia de la factura de compra a Barnes de Colombia S.A.
- Carta dirigida a Barnes de Colombia S.A. indicando el motivo de devolución.

El producto debe estar en condiciones óptimas para la venta, lo cual contempla:

- Estar en su empaque original y cerrado. Que no presente deterioro o daños en el mismo
- Sin uso, sin daños o alteraciones
- Completo todas sus piezas y documentos.
- Antes de hacer devolución esta debe ser pactada con el área Comercial para coordinar la recibida e inspección del producto.

Traslado de Productos: Los costos asociados por concepto de transporte deberán ser asumidos por el cliente y los demás vinculados que conlleven a la devolución del producto.

7. Preguntas e inquietudes

Si tiene dudas o inquietudes respecto a términos, coberturas de garantías o términos de devoluciones se puede comunicar con la línea (+57) 3187168814 y/o correo electrónico garantias_co@wdmpumps.com

8. Ubicaciones

Planta Barnes de Colombia S.A: Autopista Bogotá Medellín Km 7 Celta Trade Park Bodegas 86 y 93, Funza, Cundinamarca.

Taller autorizado. Calle 13No27-84 Ricaurte Bogotá