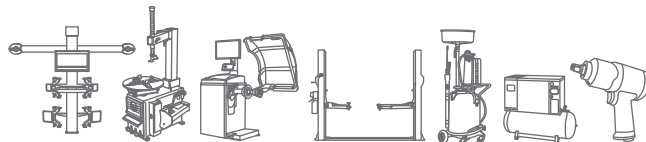




TOOLMATE



PODER CON MUCHO KILOMETRAJE



PV-05-PG-01 POLÍTICAS DE GARANTÍAS

TOOLMATE DE COLOMBIA SAS, para este caso **TOOLMATE**, es una empresa importadora y comercializadora de equipos, herramientas, insumos y equipos que garantiza la calidad y desempeño de sus productos e insumos comercializados.

Nos esforzamos por prestar el mejor servicio a nuestros clientes. Solicitudes de garantías se pueden presentar para ser atendidas. La garantía consiste en la reparación o reposición del equipo para garantizar su normal funcionamiento. Para los servicios facturados, también se revisan solicitudes de igual forma se garantizan los servicios facturados.

Los equipos e insumos comercializados por **TOOLMATE** cuentan con un período de garantía definido. Éste puede variar según el producto o acuerdo realizado con el cliente en el momento de la venta. Para mejor entendimiento, podemos validar en el Anexo 1: **PERIODOS DE GARANTÍA** se establecen los períodos de garantía según marca. Es importante que las siguientes condiciones se cumplan para poder iniciar el correcto proceso de garantía:

Los equipos y/o herramientas deben estar dentro del período de garantía previamente estipulado. Se debe tener el número de serie y número de factura.


Cumplir con las recomendaciones socializadas en el momento de la venta y en la capacitación técnica de operación del equipo.

Todas las garantías deben ser solicitadas al Coordinador Nacional de Posventa email: clientes@toolmate.com.co o en la línea de atención +57 3108972367. En el correo se debe hacer llegar el formato Anexo 2: **SOLICITUD DE GARANTÍA**. En lo posible se deben enviar imágenes y video donde se aprecie la falla del producto.

Con la solicitud de garantía radicada, el Coordinador Nacional de Posventa, se encargará de atender el requerimiento de acuerdo al Anexo 3: **TIEMPOS DE RESPUESTA**.





 **NO APLICA GARANTÍA** si una de las siguientes condiciones se cumplen:

- Si el periodo de garantía ha expirado.
- El equipo no tenga número de serie, o este no sea visible.

Equipos instalados por personal no autorizado por **TOOLMATE** o instalado bajo lineamientos diferentes a los recomendados.

Cuando el cliente no garantiza el tiempo o espacio para llevar a cabo la capacitación de operación por parte del personal de **TOOLMATE**. Esto en caso que se requiera dicha capacitación en uso.

- Cuando el equipo es intervenido y manipulado (mantenimientos, reparación, adecuaciones y/o modificaciones) por personal no autorizado.

Ignorar los requisitos de instalación entregados por **TOOLMATE**, como obras civiles, adecuaciones eléctricas y suministro de accesorios auxiliares entre otros.

- Cuando la red neumática no cuenta con elementos de protección a los equipos como lo son el filtro regulador (lubricador) en la presión correcta, y punto de purga de agua.
- Para equipos neumáticos de grasa que no cuentan con filtro y disco seguidor interno.
- Daños generados por incumplimiento en la ejecución del mantenimiento preventivo requerido por cada equipo en el manual o indicaciones del proveedor.
- La garantía no cubre daños o fallas de funcionamiento por golpes, mala aplicación de funcionamiento y esfuerzos : sobrecargas eléctricas, voltajes en tierra superiores a los 0.5V, temperaturas de trabajo superiores a los 55°C, maltrato, exposición de los equipos a intemperie (lluvia, rayos directos del sol o humedad), catástrofes naturales, partes encontradas con líquidos, rotas, deformadas, quemadas o afectadas por la presencia de plagas y presiones altas de aire.
- Si el producto presenta daños por fluctuaciones de voltaje de la energía eléctrica, descargas eléctricas atmosféricas, por la no presencia o el mal funcionamiento de: UPS (fuente ininterrumpida de poder) en alineadores y supresores de picos en balanceadoras; elementos que deben estar desde el momento de la instalación del equipo.

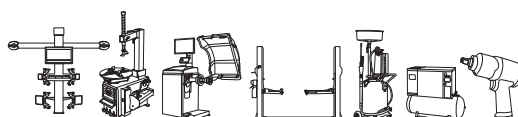




- Daños ocasionados por el mal almacenamiento o transporte incorrecto dentro las instalaciones del cliente.
- Fallas ocasionadas por la instalación de programas o virus que causen conflicto con el sistema operativo original del producto y su funcionamiento normal.
- **TOOLMATE** no da garantía sobre equipos con partes eléctricas que no estén conectados a tomas regulados.
- Las siguientes piezas sometidas a un desgaste anormal debido a la utilización de los equipos o uso severo (Temperaturas extremas, mal uso del operario), no tienen garantía o tienen garantía limitada y están sujetas a comprobación de fallas por parte del personal de **TOOLMATE**: guayas, bombas manuales, bloques deslizantes, mariposas de balanceadora, acoples rápidos, protectores de plásticos, uñas de alineador, unidad filtro regulador, correas y piezas similares.

RECUERDE

- La garantía ofrecida por nuestra compañía radica en los componentes de los equipos y no en la mano de obra. Posibles costos generados por desplazamientos o fletes y demás tienen un costo que debe ser asumido por el cliente.
- Se recomienda para todos los equipos ejecutar planes de servicio preventivo para ampliar la vida útil de sus equipos. Pregunte por nuestros planes y precios especiales para servicios programados.





PARA TENER EN CUENTA

Las piezas que se reemplacen durante el periodo de garantía, estarán cubiertas durante el tiempo que falte del término de la garantía original del equipo. El reemplazo de una pieza por fuera del periodo de la garantía original del equipo tendrá un periodo de garantía de tres (3) meses a partir de la fecha de instalación.

Toda pieza sustituida en garantía pasará a ser de legítima propiedad de **TOOLMATE** para efectos de tramitar la respectiva reclamación ante el fabricante del equipo. Para cualquier inquietud o información adicional por favor contactarnos a través de los siguientes canales:

HORARIO DE ATENCIÓN:

Lunes - Viernes 8:00 a.m. - 6:00 p.m.

Sábados 9:00 am-12:30 pm

CONTACTO DEPARTAMENTO DE POSVENTA

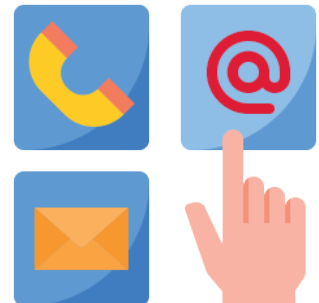
Teléfono Fijo: (032) 370 5560

WhatsApp: 3108972367

Email: clientes@toolmate.com.co

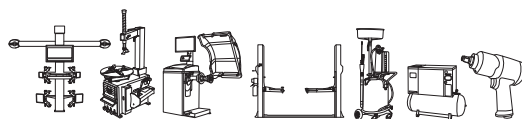
Web: <https://toolmate.com.co/posventa/>

Dirección: Carrera 17 # 9-34 Cali, Colombia





No.	FAMILIA DE EQUIPOS	MARCA	TIEMPO DE GARANTÍA (MESES)
1	ALINEADORAS	CORGHI	12
		BUTLER	12
		TOOLMATE	12
		LAUNCH	12
2	BALANCEADORAS	CORGHI	12
		BRIGHT	24
		TOOLMATE	12
3	MONTALLANTAS	CORGHI	12
		BRIGHT	12
		TOOLMATE	12
4	COMPRESOR PISTON/TOOLMATE	FIAC	12
		MICHELIN	12
		TOOLMATE	12
5	ELEVADORES DE 2 COLUMNAS	CHALLENGER/HOFMANN	12
		CORGHI	12
		PEAK/LAUNCH	12
		TOOLMATE	12
6	ELEVADORES DE TIJERA	CHALLENGER/HOFMANN	12
		CORGHI	12
		PEAK/LAUNCH	12
		TOOLMATE	12
7	ELEVADORES DE MOTO	CORGHI/BRIGHT	12
		TOOLMATE	12
8	EQUIPOS DE INFLADO (AIRE-NITRÓGENO)	TOOLMATE	12
9	EQUIPOS DE LUBRICACION/GRASA	SAMOA	12
		TOOLMATE	12
10	HERRAMIENTAS ESPECIALES	ESCO	12
		LAUNCH	12
		PAOLI	12
		TOOLMATE	6





SOLICITUD DE GARANTÍA

INFORMACIÓN GENERAL

Fecha _____ No. Factura _____

Cliente _____ Nit _____

Dirección _____ Ciudad _____

Teléfono _____

INFORMACIÓN DEL EQUIPO

Número de serie _____

Marca _____

Reporte instalación: SI () NO () No. Reporte _____

Fecha instalación _____





ANEXO 3: TIEMPOS DE RESPUESTA

A continuación los tiempos estimados de respuesta, estos pueden variar según estado de las vías, situación de seguridad nacional y temporada del año.

CIUDADES PRINCIPALES:

1 – 2 días

- Bogotá, Cali, Medellín, Barranquilla, Cartagena, y Valle del Cauca.

CIUDADES INTERMEDIAS:

3 – 4 días

- Santa Marta, Ibagué, Neiva, Bucaramanga, Cúcuta, Pereira, Montería, Pasto, Mocoa, Manizales, Villavicencio, Popayán, y Valledupar.

CIUDADES MUNICIPOS:

4 – 5 días

- Apartado, Caucasia, Pitalito, Buenaventura, Armenia, Tunja, Barrancabermeja, Riohacha, Ipiales y Yopal.

Nuestra prioridad es que los equipos, herramientas y servicios adquiridos sean lo mas productivo posible para su negocio. Considerar estas recomendaciones va a garantizar unos tiempos de respuesta óptimos.

JULIO CÉSAR SILVA
COORDINADOR NACIONAL DE POSVENTA

