

MANUAL DE GARANTÍAS DE LA MAQUINARIA

Contenido

1. INTRODUCCIÓN	2
1.1. ¿En qué consiste este documento?	2
1.2. ¿Qué es la garantía?	2
1.3. ¿Cuándo hacer efectiva una garantía?	2
1.4. ¿Ante quien debo hacer efectiva la garantía?	3
2. SECCIÓN GARANTÍAS	3
2.1. Condiciones generales de la garantía.....	3
2.2. Aspectos incluidos en la garantía.	3
2.3. Termino de garantía.	4
2.4. Aspectos no incluidos en la garantía.....	4
2.5. Limitaciones de la responsabilidad.....	5
2.6. Obligaciones del cliente comprador.	6
2.7. Condiciones para hacer efectiva la garantía.	6
2.8. Garantía suplementaria o extendida.	7
3. GENERALIDADES	7
4. NOTIFICACIONES	7
5. REGISTRO DE GARANTÍAS Y RECONOCIMIENTO DE ENTREGA	8

1. INTRODUCCIÓN.

1.1. ¿En qué consiste este documento?

Le agradecemos por haber depositado su confianza en nosotros y nuestros productos, es para nosotros satisfactorio haberle brindado y entregado un producto de excelente calidad.

El objetivo de este documento es ilustrar sobre el correcto uso del producto adquirido por usted, a través de la explicación del procedimiento correcto para realizar cualquier reclamo por concepto de garantía.

Igualmente, se establecerán las definiciones de garantías, lo que cubre y lo que no esté cubierto por esta, donde la podrá hacer efectiva y cuales son los servicios que presta la compañía **MAZIO COLOMBIA S.A.S.**, relativas al trámite de reclamación por concepto de garantía.

Le solicitamos leer muy cuidadosamente todas las recomendaciones descritas en este manual con el fin de ahorrarle incomodidades, tiempo y dinero.

Al momento de recibir su producto verifique la entrega y/o suministro de toda la información relativa al cuidado, mantenimiento y manejo de este, así como la información sobre la garantía.

1.2. ¿Qué es la garantía?

Se define como aquella obligación temporal, solidaria, a cargo del productor y el proveedor, de responder por el buen estado del producto, así como por las condiciones de idoneidad, calidad y seguridad legalmente exigibles o las ofrecidas.

En Colombia existen varios tipos de garantías tales como la garantía legal, la cual es otorgada por la ley a determinados productos, la garantía mínima otorgada por el productor y las garantías suplementarias, consistentes en la extensión del término de garantía inicial o la mejora de éste.

Para efectos de claridad, la única garantía válida de los productos distribuidos por **MAZIO COLOMBIA S.A.S.** será la otorgada por el productor.

1.3. ¿Cuándo hacer efectiva una garantía?

La garantía se deberá hacer efectiva cuando se verifique la afectación del producto en las características de calidad, seguridad e idoneidad, que impidan el uso y goce del bien adquirido por parte del cliente.

Para solicitar la efectividad de la garantía se deberá informar el daño que tiene el producto, ponerlo a disposición del expendedor en el mismo sitio en el que le fue entregado al adquirirlo o en los puntos de atención dispuestos para efectos, igualmente deberá indicar la fecha de la compra.

Si cualquier pieza original presenta defectos o fallas del material por el método de fabricación o ensamble utilizado durante el periodo de garantía, **MAZIO COLOMBIA S.A.S.** o un centro de servicio autorizado realizará la reparación pertinente sin cobrar mano de obra, ni el valor del repuesto. **MAZIO COLOMBIA S.A.S.** se reserva el derecho de juzgar si la pieza reclamada es objeto de la garantía o negarla si se detecta una incorrecta utilización del equipo.

1.4. ¿Ante quien debo hacer efectiva la garantía?

Esta podrá hacerse efectiva en las instalaciones de la empresa **MAZIO COLOMBIA S.A.S.**, sin embargo, este último podrá autorizar a talleres certificados y aprobados para que en representación de **MAZIO COLOMBIA S.A.S.** realicen las reparaciones o cambios, siempre y cuando, estos sean aprobados por la empresa.

2. SECCIÓN GARANTÍAS.

2.1. Condiciones generales de la garantía.

La garantía de que trata el presente manual, es otorgada a los productos producidos por **MAZIO COLOMBIA S.A.S.**

Dicha garantía se aplica en lugar de todas las demás garantías, expresas o tácitas, que hayan sido otorgadas por personas o entidades diferentes a **MAZIO COLOMBIA S.A.S.**

En virtud de la presente garantía no se incluirá ningún gasto de transporte u otra erogación relacionada o relativa a costos de instalación o a responsabilidad por posibles daños directos, indirectos o consecuentes derivados o con ocasión del retraso en la actividad para la cual estaba destinado el producto.

2.2. Aspectos incluidos en la garantía.

Respecto de las obligaciones que se generan al momento de poner un producto en circulación, se derivan las siguientes para las garantías:

- i. La reparación de los defectos del bien de manera gratuita, incluyendo los repuestos requeridos para el normal funcionamiento del producto.
- ii. Asistencia técnica para la instalación del producto en las maquinas operadoras.
- iii. Cambio del producto en caso de no tener reparación el bien entregado en garantía.
- iv. Se suministrarán las instrucciones para la instalación, el mantenimiento y utilización del producto.
- v. Se contará con los repuestos necesarios para realizar las reparaciones necesarias.
- vi. Se contará con disponibilidad de repuestos, partes, insumos y mano de obra capacitada aun después de vencida la garantía.
- vii. Asistencia a distancia para soluciones de problemas menores.
- viii. Esta garantía solo cubre los productos nuevos fabricados por **MAZIO COLOMBIA S.A.S.**

2.3. Termino de garantía.

El periodo de garantía otorgado por **MAZIO COLOMBIA S.A.S.** para los productos nuevos fabricados por esta, es de **DOCE (12) MESES**, los cuales se contarán a partir del momento de la entrega del producto al cliente o comprador.

Los productos que cuentan con garantías suplementarias serán informados en las facturas respectivas con su número de serie. En caso de que no se indique esto, se entiende que la garantía es de **DOCE (12) MESES** a partir de la fecha de entrega del producto al cliente o comprador.

2.4. Aspectos no incluidos en la garantía.

No se concederá ningún tipo de garantía en los casos enunciados a continuación:

- i. Averías producidas por manipulación indebida del producto o uso del producto para fines diferentes para los cuales fue fabricado.
- ii. Modificaciones a los productos comercializados por **MAZIO COLOMBIA S.A.S.** que no sean instaladas o realizadas por el productor.
- iii. **MAZIO COLOMBIA S.A.S.** no será responsable por cortes de “inmovilización de maquinaria” y penalizaciones por trabajos no realizados debido a las averías de cualquier tipo y consecuentes perdidas de beneficio; corte de máquinas de sustitución, daños comerciales, etc.
- iv. La no atención del comprador y las personas que manipulen la maquinaria de las instrucciones de instalación, uso o mantenimiento indicado en el manual del producto o en la garantía.
- v. Desperfectos producidos por reparaciones hechas en centros de servicio no autorizados.

- vi. Daños ocasionados por el uso de repuestos no originales.
- vii. Daños ocasionados por operaciones que superan la capacidad para la cual fueron fabricados los productos.
- viii. Daños causados en un accidente, choque o maltrato de parte del usuario del equipo.
- ix. Desgaste natural producido por el correcto uso del producto, en los cuales se incluirán, pero no se limitarán a: puntas, bandas, dientes, protecciones laterales, sombreros o finxing cap, bujes inferiores, acoples hidráulicos en mangueras, aspas de mezclado, cepillos, cuchillas de desgaste, picas, portapicas, cabezal de corte con espiral de carga, chapas de desgaste y aceites lubricante, grasa lubricante, mangueras hidráulicas, juntas, tapas de sobrepresión.
- x. Instalación inapropiada de válvula limitadora de presión y reguladoras de caudal que pueden ocasionar el aumento de las velocidades de giro.
- xi. La instalación incorrecta del conducto de drenaje.
- xii. Daños provocados por el montaje inapropiado en la maquinaria transportadora.
- xiii. Daños en los componentes eléctricos provocados por una incorrecta instalación de la red eléctrica, en el caso de interferencias procedentes de la red eléctrica de alimentación o en el caso de conexión hecha de manera no conforme al manual del uso y mantenimiento.
- xiv. Desperfectos producidos por la negligencia en reparaciones, combustibles y grasas no especificadas en el manual de operación.
- xv. Casos de fuerza mayor o caso fortuito.
- xvi. Por hechos de un tercero.
- xvii. Si el número de serie del producto ha sido modificado o es ilegible.
- xviii. El transporte de los productos hasta las instalaciones de **MAZIO COLOMBIA S.A.S.** y la posterior entrega al cliente.
- xix. Someter el equipo a condiciones que estén fuera del uso normal como ambientes diferentes a los recomendados por representantes de **MAZIO COLOMBIA S.A.S.**, Distribuidores o centros de servicio autorizados por el fabricante.
- xx. Mantener el equipo en malas condiciones de limpieza.

2.5. Limitaciones de la responsabilidad.

Salvo lo dispuesto en esta garantía y en la máxima medida permitida por la ley, **MAZIO COLOMBIA S.A.S.** no es responsable por los daños directos, especiales, incidentales o indirectos resultantes de cualquier incumplimiento de garantía o condición, o bajo cualquier otra teoría legal, lo cual incluye lo siguiente: pérdida de uso, pérdida de ingresos, pérdida de beneficios reales o previstos, pérdida de contratos, pérdida de ahorros, pérdida de actividad comercial, pérdida de oportunidad, pérdida de buen nombre comercial, pérdida de reputación.

2.6. Obligaciones del cliente comprador.

Haciendo uso del deber de información que tiene todas las personas que adquieren productos nuevos en el mercado, independiente de la destinación que tenga el bien, el cliente deberá verificar que todos los pernos, los elementos de fijación, los racores, las grapas, las ligaduras y otros, estén fijados firmemente, no se aceptara ninguna responsabilidad por los posibles daños causados por empalmes flojos.

El cliente será responsable del mantenimiento periódico de cada uno de los productos, siguiendo las recomendaciones entregadas para su correcto uso. Estas labores consisten y no se limitan a engrasar todos los puntos de lubricación al momento de la instalación y cada cuatro horas durante las primeras veinticuatro (24) horas de funcionamiento. Luego de la lubricación debe realizarse periódicamente acorde al manual de operaciones

2.7. Condiciones para hacer efectiva la garantía.

Para **MAZIO COLOMBIA S.A.S.** es un placer poder contar con clientes como ustedes, por esa razón se garantiza que todos los productos fabricados por nuestra empresa se encuentran exentos de defectos atribuibles a los materiales y a los procesos de elaboración. Sin embargo, si se detecta alguna falla se deberán seguir las siguientes indicaciones para poder hacer efectiva la garantía de productos nuevos:

- i. Se deberá informar a **MAZIO COLOMBIA S.A.S.** de la falla que se esté presentando en el producto, esto a fin de encontrar una solución rápida y efectiva.
- ii. Si la falla continua, el producto se deberá enviar a las instalaciones de **MAZIO COLOMBIA S.A.S.**, para que este sea analizado por los especialistas técnicos de la compañía, a fin de identificar si la falla presentada es susceptible de garantía o, por el contrario, fue un daño atribuible al cliente o su operario.
- iii. El cliente deberá aportar el documento de **REGISTRO DE GARANTÍAS Y RECONOCIMIENTO DE ENTREGA**, al momento de hacer efectiva la garantía.
- iv. **MAZIO COLOMBIA S.A.S.** tendrá quince (15) días hábiles para la verificación del daño o falla del producto, en los cuales determinara si es candidato a efectividad de la garantía o no. Posterior a esto, se emitirá un documento en el cual se detallarán todas inspecciones realizadas al producto y se determinara la obligación o no de realizar las reparaciones por concepto de garantía.
- v. En caso de hacerse efectiva la garantía, por parte de **MAZIO COLOMBIA S.A.S.**, se contará con treinta (30) días hábiles para la reparación del producto, el cual será entregado al consumidor en el sitio donde este ultimo dejo en custodia el bien.

- vi. **MAZIO COLOMBIA S.A.S.** se reserva el derecho de decisión sobre el producto en garantía, determinando si se debe realizar el cambio del producto, reparación de la pieza afectada o la devolución del dinero.
- vii. En esta garantía no se están incluidos los gastos de transporte, los cuales serán asumidos en su totalidad por el cliente.
- viii. Esta garantía solo será efectiva para los productos fabricados por **MAZIO COLOMBIA S.A.S.**
- ix. **MAZIO COLOMBIA S.A.S.** se reserva el derecho a realizar variaciones o modificaciones que puedan permitir una mejora de las prestaciones y de la eficiencia de la máquina, sin embargo, **MAZIO COLOMBIA S.A.S.** no está obligada a realizar dichas modificaciones con efecto retroactivo, significa esto que en las maquinas ya vendidas no se realizaran estas intervenciones.

2.8. Garantía suplementaria o extendida.

Las garantías suplementarias son las encargadas de mejorar la garantía inicial otorgada por **MAZIO COLOMBIA S.A.S.**, esta no se encuentra explícita en todos los productos comercializados y fabricados por la empresa, por lo que se procederá a determinar en la factura de venta cuales productos cuentan con este tipo de garantía.

3. GENERALIDADES.

Ningún revendedor, empleado, representante, aliado o corredor de **MAZIO COLOMBIA S.A.S.** está autorizado para efectuar modificaciones, prorrogas o adición alguna a la presente garantía, por lo que, en el evento en que un tercero no autorizado otorgue una garantía suplementaria o extendida, esta no vinculará u obligará a **MAZIO COLOMBIA S.A.S.**, para el reconocimiento de la misma.

La presente garantía esta sujeta a la jurisdicción y las leyes del país en el que se efectuó la compra del producto.

4. NOTIFICACIONES.

MAZIO COLOMBIA S.A.S.

Página web: www.mazio.co

Correo electrónico: Colombia@mazio.it

Teléfono: +57 318 458 9736

5. REGISTRO DE GARANTÍAS Y RECONOCIMIENTO DE ENTREGA.

NOMBRE DEL PROPIETARIO	
IDENTIFICACIÓN DEL PROPIETARIO	
DIRECCIÓN DEL PROPIETARIO	
TELÉFONO DEL PROPIETARIO	
NOMBRE DEL VENDEDOR	
NÚMERO DE SERIE DEL PRODUCTO	
FECHA DE ENTREGA	

Confirmando que he recibido la información de garantía por parte de **MAZIO COLOMBIA S.A.S.** quien procedió a darme claridad sobre los siguientes temas:

1. Término de garantía del producto adquirido.
2. Adecuado uso del producto.
3. Mantenimiento.
4. Responsabilidad sobre el producto.

Verificados el buen estado del producto y los términos de la garantía, en constancia de aceptación de las condiciones informadas,

Firma del propietario _____

Cédula del propietario _____