

## **1. OBJETIVO**

Establecer el conjunto de directrices que garanticen una oferta de garantía de los productos A&H hacia los clientes.

## **2. ALCANCE**

Esta política aplica para todos los productos fabricados bajo la marca A&H por cualquier persona contratista o trabajador directo que actúe en nombre de la empresa.

## **3. POLÍTICA DE GARANTÍAS**

A&H S.A.S. en su compromiso con la calidad ofrece a sus clientes productos fabricados con los mejores estándares de calidad definidos en cada uno de sus procesos y con las especificaciones pactadas y solicitadas por sus clientes.

A&H traslada la garantía de sus proveedores de equipos eléctricos y materiales en idénticos términos a los que ellos otorguen ya que los componentes usados son nuevos.

En A&H brindamos soluciones no solo durante el diseño y la fabricación del tablero sino también durante la puesta en marcha. Por esto, asesoramos a nuestros clientes a la hora de conectar el tablero para que el proyecto sea exitoso. También estamos ahí en caso que se presente algún inconveniente.

En caso de una falla del tablero, A&H enviará a su personal para valoración técnica del tablero. Esto puede ser virtual por medio de una video llamada. Los gastos de representación serán asumidos por el cliente. De acuerdo a la valoración, se analizará si A&H asume la garantía o si

### **DOCUMENTO CONTROLADO**

Este documento es confidencial y propiedad intelectual de A&H S.A.S. No puede ser reproducido total o parcialmente para distribución a terceras personas o entidades sin autorización expresa de A&H S.A.S.

hace parte de las exclusiones. En todo caso, se ayudará al cliente a solucionar cualquier inconveniente relacionado con el tablero.

Los gastos de representación son asumidos por el cliente para solucionar posibles fallas del tablero.

### 3.1. Tiempos de garantía

Asimismo, A&H S.A.S. garantiza los tableros eléctricos y/o envoltentes de su propia fabricación y los equipos ensamblados o instalados por sus colaboradores y subcontratistas dependiendo del material de su envoltente tal como se muestra en la **tabla 1**. Por tanto, es requisito que para la aplicación del beneficio de Garantía el cliente muestre con registros fidedignos que ha llevado a cabo los mantenimientos preventivos y programados indicados por A&H S.A.S.

**Tabla 1.** Tiempos de garantía.

Producto	Tiempo (Año)
Envoltente lámina cold rolled	1
Envoltente lámina de acero galvanizada	2
Envoltente lámina acero inoxidable	3
Mano de obra	1

#### DOCUMENTO CONTROLADO

Este documento es confidencial y propiedad intelectual de A&H S.A.S. No puede ser reproducido total o parcialmente para distribución a terceras personas o entidades sin autorización expresa de A&H S.A.S.

### 3.1. Exclusiones de la garantía.

Por imperfectos o daños del material suministrado A&H S.A.S. responde, con exclusión de toda otra pretensión, en la siguiente forma:

- I. El suministro y reparación, según sea el caso, de todas aquellas piezas que dentro de 1 año (contados a partir de la fecha de entrega) resulten inutilizables o que hayan sufrido daños a causa de construcción deficiente, materiales defectuosos o elaboración imperfecta; será gratuito siempre y cuando el cliente de fe de buena manipulación y presente soportes de los mantenimientos realizados. La existencia de estos daños deberá ser comunicada oficialmente a A&H S.A.S. por medio de su asesor comercial o al correo [info@solucionesah.com](mailto:info@solucionesah.com), estas piezas deberán ser enviadas a A&H S.A.S. siempre y cuando la falla lo permita. Las piezas defectuosas reemplazadas serán propiedad de A&H S.A.S.
- II. La garantía no se extiende al desgaste natural producido por causas mecánicas, ni tampoco a desperfectos a consecuencia de manejo u operación inadecuada o negligente o de empleo de elementos impropios, así como a obras defectuosas en los edificios, influencias químicas, electroquímicas o eléctricas que se originen por causas naturales o sin responsabilidad de A&H S.A.S., ni a desperfectos a consecuencia de la apertura de cajas antes de su desempaque normal en el lugar de instalación.
- III. No habrá responsabilidad de A&H S.A.S. por las consecuencias que puedan derivarse de las modificaciones o reparaciones inadecuadas, realizadas por orden del cliente o por un tercero, sin previa autorización de A&H S.A.S.

#### DOCUMENTO CONTROLADO

Este documento es confidencial y propiedad intelectual de A&H S.A.S. No puede ser reproducido total o parcialmente para distribución a terceras personas o entidades sin autorización expresa de A&H S.A.S.

- IV. La garantía de los equipos implica el que estos sean reemplazados una sola vez para su normal funcionamiento, pero dicha obligación expira automáticamente en la fecha de vencimiento del término señalado en el numeral I).
- V. La garantía solo aplica a equipos suministrados por A&H S.A.S.

## 4. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción del Cambio	Elaborado por	Aprobado por
00	21/09/2020	Versión inicial	Coordinador de Calidad	Gerente General

## 5. REVISIÓN Y APROBACIÓN

Revisado por *Paula Vargas* Firma      Aprobado por *Carlos Arias* Firma

**Nombre:** Paula Vargas Arias  
**Cargo:** Coordinador de Calidad

**Nombre:** Carlos Arias Vargas  
**Cargo:** Gerente General

### DOCUMENTO CONTROLADO

Este documento es confidencial y propiedad intelectual de A&H S.A.S. No puede ser reproducido total o parcialmente para distribución a terceras personas o entidades sin autorización expresa de A&H S.A.S.