



ACERO COMERCIAL ECUATORIANO S.A.

POLÍTICA DE GARANTÍAS

Versión 2

1. Objetivo

Delimitar los términos y condiciones bajo los cuales Acero Comercial Ecuatoriano S.A. se compromete a respaldar la calidad de sus productos o servicios. Esta política define los derechos y responsabilidades tanto del cliente como de la empresa en lo que respecta a la reparación o el reemplazo de productos defectuosos o dañados dentro del período de garantía.

2. Alcance

Esta política es aplicable para los clientes de Acero Comercial Ecuatoriano que requieran la ejecución de las garantías de las marcas comercializadas por la empresa a nivel nacional.

3. Glosario

- **Garantía:** Es un compromiso por parte del vendedor o fabricante de un producto o servicio de responder por los defectos o fallos que pueda presentar durante un período determinado.
 - ✓ **Garantía de fabricación:** Se refiere al compromiso del fabricante de reparar o reemplazar un producto que presente defectos o fallos originados durante el proceso de producción. Esta garantía cubre los materiales y la mano de obra utilizados en la elaboración del producto.
 - ✓ **Garantía de funcionamiento:** Se centra en el desempeño del producto y asegura que este funcione correctamente durante un período determinado de tiempo, incluso si no presenta defectos de fabricación. Esta garantía solo es válida para clientes que hayan realizado la instalación y mantenimiento con el taller autorizado de Acero Comercial Ecuatoriano S.A.
- **Exclusiones de la garantía:** Especifica qué tipo de daños o fallos no están cubiertos por la garantía.
- **Defecto de fabricación:** Es un fallo o problema en el producto que se origina desde fábrica.
- **Desgaste natural:** Es el deterioro normal de un producto debido a su uso regular.
- **Reparación:** Es el proceso de corregir o restaurar un producto defectuoso para que vuelva a funcionar correctamente.
- **Reemplazo:** Es la sustitución de un producto defectuoso por uno nuevo o equivalente.

4. Política de garantías

4.1. Condiciones generales

- a) Para hacer válida una garantía el cliente debe proporcionarle al departamento de servicio técnico la factura, marca, modelo y número de serie del equipo a fin de que el personal pueda verificar en el sistema informático la vigencia de la garantía.
- b) La garantía se hará válida para los equipos que hayan sido adquiridos directamente a Acero Comercial Ecuatoriano SA a nivel nacional, siempre y cuando se encuentre dentro del periodo de garantía dado por el fabricante.
- c) El cliente que desee iniciar un reclamo por garantía es responsable de trasladar el equipo completo, maquinaria o herramienta a las instalaciones de Acero Comercial Ecuatoriano a nivel nacional, cuando esto sea posible. Si, por la naturaleza del producto, este solo puede ser revisado en sitio para validar la garantía, el cliente debe dar todas las facilidades que el equipo de servicio técnico requiera para este propósito.
- d) En caso de que se necesite agendar una visita en sitio para revisión por garantía, el cliente tendrá derecho a recibirla sin costo solo cuando haya hecho la instalación con el personal autorizado de Acero Comercial Ecuatoriano S.A.

La versión válida disponible es la publicada oficialmente por la empresa en su canal de MS SharePoint.
Cualquier copia impresa o digital que se encuentre fuera del sistema se considera no controlada.

- e) Si el cliente optó por instalar el equipo por su cuenta, deberá cancelar por anticipado los costos por viáticos de acuerdo con lo establecido en el presupuesto emitido por el departamento de servicio técnico para este fin.
- f) Los gastos de fletes, desinstalación, reinstalación y todos aquellos efectuados para permitir la revisión del equipo por el personal del departamento técnico de Acero Comercial Ecuatoriano S.A. corren por cuenta del cliente, así como el costo de reparaciones a efectuar, o reemplazo de materiales que no cumplan con los requisitos para hacer válida la garantía o que estén fuera de esta. Todos estos valores deben ser cancelados antes de proceder con la revisión.
- g) Si la garantía no aplica se le enviará al cliente por correo electrónico un reporte técnico y un presupuesto de la reparación, si esta es factible.
- h) Para ser asistido por el departamento Técnico, el cliente debe estar al día con sus obligaciones contraídas con Acero Comercial Ecuatoriano S.A., en caso de encontrarse en mora debe ponerse al día con los pagos, una vez cubiertos los valores pendientes se procederá a ejecutar el servicio solicitado.
- i) En caso de que el equipo sea sujeto de reemplazo por garantía técnica, su reposición estará sujeta a la disponibilidad de stock. Si no hay existencias disponibles, el cliente tendrá derecho a recibir una nota de crédito por el valor facturado del producto objeto de la garantía, o un equipo de similares características, siempre que esto sea posible.
- j) En ningún caso el servicio por garantía y/o reemplazo de piezas y componentes implicará una prolongación de la garantía original.

4.2. Tiempos aplicables a la garantía

4.2.1. Productos

- a) Los equipos y accesorios que sean vendidos por Acero Comercial Ecuatoriano S.A. se garantizarán solamente hasta donde llegue la garantía del fabricante original, de acuerdo con la siguiente tabla:

Marcas	Tipo de producto	Tiempos de Garantía (años)
Brokk	Todas las herramientas	1 año*
Enerpac	Todas las herramientas	Garantía vitalicia**
Greenlee	Instrumentos de prueba eléctrica, herramientas y dobladoras manuales	Garantía vitalicia**
	Herramientas hidráulicas con batería Gator	7 años herramientas 1 año batería
Ridgid	Todas las herramientas	Garantía vitalicia**
Kito	Tecles manuales y trolleys	2 años
	Tecles eléctricos NER	3 años
	Tecles neumáticos	10 años freno electromagnético. 1 año
Milwaukee	Herramientas a cable	5 años
	Herramientas a batería M18	5 años herramientas 3 años batería
	Herramientas a batería M12	5 años herramientas 2 años batería
	Herramientas MX FUEL	2 años herramientas 2 años batería
	Herramientas manuales	Garantía vitalicia**
	Cajas de Herramientas Packout	Garantía vitalicia**
Radiodetection	Todas las herramientas	1 año*
SnapOn	Todas las herramientas	Garantía vitalicia**
Grundfos	Todas las bombas	1 año
Myers	Todas las bombas	1 año
Franklin Electric	Todas las bombas	1 año
FPS Franklin Pump Systems	Todas las bombas	1 año
Pioneer Pumps	Todas las bombas	1 año

La versión válida disponible es la publicada oficialmente por la empresa en su canal de MS SharePoint.
Cualquier copia impresa o digital que se encuentre fuera del sistema se considera no controlada.

	<h2 style="margin: 0;">POLÍTICA DE GARANTÍAS</h2>	Código: ACE-POL-003A
		Versión: 2
		Vigencia: 18/01/2025

Marcas	Tipo de producto	Tiempos de Garantía (años)
Little Giant	Todas las bombas	1 año
Famac	Todas las bombas	1 año
Wellmate	Todas las bombas	1 año
DAB	Todas las bombas	1 año
Aristoncavi	Todos los cables	1 año
Bermad	Todas las válvulas	1 año
Bugatti	Todas las válvulas	1 año
Danfoss	Todas las válvulas	1 año
Helbert	Todas las válvulas	1 año
Inoxtek	Todas las válvulas	1 año
Klinger	Todas las válvulas	1 año
Seametrics	Todos los medidores de caudal	1 año
Tecval	Todas las válvulas	1 año
Suremeter	Todos los medidores ultrasónicos	1 año
Válveseal	Todas las válvulas	1 año
Weg	Todas las válvulas	1 año
Fluke	Todas las herramientas	1 año
Nat-stuck	Todos los manómetros	1 año
Equipos en open box	Todos los equipos	6 meses
Otras marcas	Todas las bombas, herramientas y válvulas.	1 año

Tabla 1. Periodos de garantía de fabricación para cada una de las marcas que comercializa Acero Comercial Ecuatoriano S.A.

* Garantía aplicable siempre que los mantenimientos hayan sido efectuados por Acero Comercial Ecuatoriano S.A.

** Garantías vitalicias son únicamente aplicables contra defectos de fabricación. La garantía de funcionamiento (válida solo si hizo la instalación con Acero Comercial Ecuatoriano S.A.) aplica por un año calendario a partir de la fecha de compra.

4.2.2. Servicios

- a) Todos los equipos reparados por el personal de Acero Comercial Ecuatoriano, usando repuestos originales, cuentan con garantía por un periodo de 6 meses (salvo otra indicación expresa) contados a partir de la fecha de entrega del repuesto.
- b) Los trabajos externos que requiera el proceso de reparación tales como: rebobinado, barnizado, etc., tienen un periodo de garantía de 3 meses a partir de la entrega del equipo.

4.3. Causas de anulación de la garantía

- a) El cliente perderá su derecho a solicitar garantía si en la revisión de diagnóstico se detecta alguno de los siguientes hechos:
 - ✓ El equipo fue instalado, reparado, intervenido y/o modificado por personal ajeno a Acero Comercial Ecuatoriano S.A.
 - ✓ No se cumplió con el mantenimiento preventivo recomendado por el fabricante.
 - ✓ El equipo se utilizó de manera incorrecta o de forma contraria a las instrucciones del fabricante.
 - ✓ El número de serie fue alterado o no se visualiza claramente en el equipo.
 - ✓ El equipo fue expuesto sin protección a golpes, caídas, variaciones bruscas de voltaje, vibraciones fuertes o constantes, desastres naturales, sobrecargas eléctricas u otro tipo de eventos con capacidad de alterar su funcionamiento.
 - ✓ En el mantenimiento se utilizaron piezas, accesorios, lubricantes u otros fluidos no compatibles con el equipo.
 - ✓ El equipo opera en condiciones para las cuales no fue diseñado (incluyendo temperaturas extremas o atmósferas corrosivas).

La versión válida disponible es la publicada oficialmente por la empresa en su canal de MS SharePoint.
Cualquier copia impresa o digital que se encuentre fuera del sistema se considera no controlada.

	<h2>POLÍTICA DE GARANTÍAS</h2>	Código: ACE-POL-003A
		Versión: 2
		Vigencia: 18/01/2025

- b) En caso de que el equipo no tenga número de serie la validación de la información referente a la garantía se realizará de forma conjunta entre el área técnica y el área comercial.

4.4. Exclusiones y limitaciones de la garantía.

- a) Para productos vendidos en liquidación o en modalidad open box la garantía será de 6 meses.
- b) Esta garantía no cubre lo siguiente:
- ✓ Daños originados por el desgaste natural, aplicación indebida o mala utilización de los equipos vendidos por Acero Comercial Ecuatoriano S.A.
 - ✓ Desgaste por uso normal, en elementos tales como sellos mecánicos, rodamientos, bandas de transmisión, diafragmas, asientos o ring, ejes, accesorios, etc.
 - ✓ Daños que se deriven de la falta de mantenimiento preventivo del equipo.
 - ✓ Daños causados en instalaciones realizadas por personal ajeno a Acero Comercial Ecuatoriano S.A.
 - ✓ Daños causados por arena o materiales abrasivos, químicos, corrosión, hechos naturales, elementos que atasquen los equipos, fuerzas de la naturaleza o fuera del control de Acero Comercial Ecuatoriano S.A., además de las exclusiones específicas del proveedor aplicables para el producto dentro de los manuales de marca o catálogos.
 - ✓ Daños causados por una mala conexión eléctrica, un suministro inadecuado de corriente eléctrica o por la falta y/o anulación de protecciones eléctricas que conlleven al daño del motor o equipo eléctrico.
- c) Acero Comercial Ecuatoriano S.A. no se hace responsable por daños y perjuicios causados por fallas en sus equipos, lucro cesante o cualquier costo que origine la salida de operación de un equipo vendido por nosotros.

5. Documentos y registros

CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO
NA	Solicitudes de garantía
NA	Facturas y otros documentos habilitantes

6. Autorizaciones de la versión vigente

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Bárbara Gallegos Coordinador de Calidad	Xavier Heredia Gerente de Sucursal	Xavier Heredia Gerente de Sucursal

7. Control de cambios

VERSIÓN	RESPONSABLE DEL CAMBIO	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA DE MODIFICACIÓN
2	Bárbara Gallegos Coordinador de calidad	Separación del documento con respecto a su original. Cambio en el contenido. Reasignación del código.	16/07/2024
2	Bárbara Gallegos Coordinador de calidad	Actualización del contenido.	18/01/2025

La versión válida disponible es la publicada oficialmente por la empresa en su canal de MS SharePoint.
Cualquier copia impresa o digital que se encuentre fuera del sistema se considera no controlada.