

POLÍTICAS COMERCIALES Y DE GARANTÍA

Hidromac comercializará sus bombas y equipos a través de una red de distribuidores autorizados, quienes deberán brindar a los usuarios finales asesoría técnica, respaldo postventa y gestión de garantías de los productos, de conformidad con las leyes locales de protección al consumidor y las normativas vigentes de calidad y seguridad.

Sin perjuicio de lo anterior, Hidromac podrá realizar ventas directas a clientes finales, proyectos especiales, OEM, exportaciones o cuentas estratégicas.

La lista de precios estará expresada en pesos colombianos (COP) y no incluirá IVA. En algunos casos, para productos especiales, proyectos, exportaciones o determinadas líneas de equipos, Hidromac podrá emitir cotizaciones en dólares estadounidenses (USD), los cuales serán liquidados conforme a la tasa de cambio y normatividad vigente al momento de la facturación. Los precios podrán ser modificados sin previo aviso respecto de nuevas cotizaciones no aceptadas formalmente mediante orden de compra y confirmación de pedido. No obstante, Hidromac procurará informar a los clientes sobre cualquier cambio de precios con la mayor antelación posible.

DATOS BÁSICOS QUE DEBERÁ CONTENER UNA SOLICITUD DE COTIZACIÓN

Para procesar una solicitud de cotización, el cliente deberá suministrar la información técnica necesaria para la adecuada selección del equipo, incluyendo, entre otros, caudal, presión, velocidad de operación, tipo de motor, condiciones del líquido, temperatura del fluido y demás variables de operación requeridas.

El cliente será responsable por la exactitud y veracidad de la información suministrada. La correcta selección hidráulica, el desempeño y el funcionamiento final del equipo dependerán directamente de la calidad y precisión de dicha información.

En el caso de ser un reemplazo o back-up de una bomba Hidromac y el cliente no tenga las condiciones de operación mencionadas, se hará una selección con base en el punto de mejor eficiencia al diámetro de recorte indicado en la placa, siendo responsabilidad del cliente la debida verificación de la información contenida en la propuesta y se entenderá como aceptada mediante el perfeccionamiento del negocio con la orden de compra.

RECEPCIÓN DE ORDEN DE COMPRA

El cliente o distribuidor deberá manifestar su interés en adquirir los productos de Hidromac a través de una orden de compra formal y por escrito, enviada al correo electrónico ventasbquilla@hidromac.com, con copia al correo desde el cual recibió la oferta.

La orden de compra deberá contener los siguientes datos, sin limitarse a ello:

- Número de orden de compra
- Nombre o razón social
- NIT
- Dirección
- Teléfono
- Descripción completa de los productos requeridos y cantidades
- Referencia al número de cotización
- Precio del producto
- Firma de la persona autorizada que aprueba la orden
- Instrucciones de despacho

Si la orden de compra no especifica la marca del motor requerido, Hidromac se reservará el derecho de utilizar la marca disponible en el mercado. Si el cliente exige una marca específica, podrá generar afectación en los tiempos de entrega ofrecidos, sobrecostos asociados a disponibilidad, importación, homologación o tiempos de entrega. En el caso de órdenes de compra con dos o más bombas iguales, se procurará suministrar equipos con la misma marca de motor.

Una vez recibida la orden de compra, Hidromac emitirá una confirmación de pedido dentro de un (1) día hábil para bombas y motores estándar o 2 a 3 días hábiles para bombas o motores especiales o de proceso, después de haber recibido la orden. Esta confirmación constituirá aceptación de la orden de compra y confirmará la descripción del producto, el precio registrado y la fecha de despacho programada (sujeto al cumplimiento de las condiciones de crédito y cartera vigentes).

El cliente deberá revisar la confirmación de pedido y, en caso de existir alguna observación, deberá notificarla dentro de un (1) día hábil siguiente a su recepción. De no recibirse observación dentro de dicho término, se entenderá aceptada y se dará inicio al proceso productivo.

Cualquier modificación posterior, incluyendo la anulación total o parcial de la orden de compra, facultará a Hidromac para cobrar los costos administrativos, técnicos, materiales adquiridos, procesos ejecutados y demás perjuicios ocasionados, los cuales podrán oscilar entre el 15 % y el 90 % del valor de la orden de compra, debidamente soportados conforme al estado de avance del proceso productivo en el que se encuentre el pedido, sin perjuicio de las acciones legales adicionales a que haya lugar.

La fecha de despacho registrada en la confirmación de pedido corresponderá a la fecha en la cual el producto estará disponible para despacho desde la fábrica ubicada en la Calle 19 #1 - 314, Soledad, Atlántico.

Las fechas de despacho podrán verse afectadas por eventos de fuerza mayor, disponibilidad de materias primas, retrasos de proveedores, restricciones logísticas o circunstancias ajenas al control de Hidromac, sin que ello constituya incumplimiento por parte de Hidromac.

En caso de existir facturas pendientes de pago o cartera vencida, el despacho estará sujeto a la autorización del Departamento de Cartera. Hidromac se reservará el derecho de cobrar intereses de mora sobre saldos vencidos a la máxima tasa legal permitida.

PROCESO DE VENTA Y DESPACHO

Cuando así se indique expresamente en la cotización, Hidromac podrá asumir el costo del flete para despachos fuera del departamento del Atlántico en pedidos cuyo valor supere la venta mínima establecida por la compañía. Los costos de transporte para pedidos inferiores a dicho valor serán asumidos por el cliente.

La venta mínima de Hidromac será de \$1.500.000 COP. Hidromac podrá modificar el valor de venta mínima sin previo aviso.

El despacho de la mercancía se realizará vía terrestre bajo las condiciones previamente acordadas entre las partes y sujeto a la disponibilidad de cobertura por parte de las transportadoras nacionales. La responsabilidad sobre la mercancía se transferirá al cliente una vez esta sea entregada a la empresa transportadora.

El pago de ensamblajes y equipos cuya fabricación corresponda a configuraciones especiales o diferentes a la línea estándar requerirá un anticipo mínimo del cincuenta por ciento (50 %) del valor total del pedido. La fabricación y el tiempo de entrega comenzarán a regir únicamente a partir de la confirmación del pago del anticipo. El saldo restante deberá cancelarse conforme a las condiciones comerciales acordadas.

PROCESO DE DEVOLUCIÓN DE MERCANCÍA

Toda solicitud de devolución de mercancía, anulación o modificación de pedido deberá realizarse por escrito al correo postventa@hidromac.com y estará sujeta a verificación y aprobación explícita.

Las devoluciones únicamente aplicarán para productos sin uso, sin instalación y en perfecto estado físico, lo cual deberá ser verificado y aprobado por el departamento de Control de Calidad de Hidromac previo a la aceptación de devolución.

Cualquier devolución de mercancía de producción estándar por error del cliente durante el proceso de pedido generará un cargo adicional que oscilará entre el 15% y el 90% del valor total de la mercancía.

No se aceptarán devoluciones de productos fabricados bajo condiciones especiales solicitadas por el cliente (esto incluye, pero no se limita a bombas con impulsor recortado o equipos ensamblados con motor).

GARANTÍAS Y SERVICIOS

Las garantías de los equipos comercializados se expedirán de la siguiente manera:

- Para bombas eje libre, el periodo de garantía será de seis (6) meses a partir de la fecha de facturación.
- Para bombas monobloc o ensambladas de la línea estándar, el periodo de garantía será de un (1) año a partir de la fecha de facturación.
- Para la línea proceso, el periodo de garantía será de tres (3) años a partir de la fecha de facturación.

Estas garantías cubrirán todos los componentes por defectos de fabricación.

La garantía no cubrirá el desgaste natural por uso en condiciones normales de operación, fallas por manejo inadecuado, mal mantenimiento, problemas operativos propios del sistema, ni problemas en el montaje y alineación de los equipos.

La garantía no cubrirá daños ocasionados por cavitación, operación en seco, funcionamiento fuera de la curva de diseño, variaciones eléctricas, fluidos distintos a los informados o condiciones de operación no reportadas.

La garantía cubrirá únicamente el reemplazo de las partes defectuosas durante el tiempo indicado y no cubrirá responsabilidad civil, indemnizaciones de ninguna especie, gastos de viaje para reparaciones fuera de la planta de Hidromac, transporte, ni gastos por desmonte o reinstalación en el sitio de la obra.

Hidromac no será responsable por daños indirectos, lucro cesante ni pérdida de producción, en todo caso la responsabilidad se limitará al reemplazo en la planta de Hidromac de piezas defectuosas y máximo al valor total del equipo afectado antes de impuestos.

En el caso de los repuestos, la garantía se expide por 6 meses y esta solo cubrirá defectos de fabricación. Los sellos mecánicos y consumibles no cuentan con cobertura de garantía.

Para la apertura del caso, el cliente deberá enviar diligenciado el *FO-IN-01 Solicitud de servicio postventa*, el cual podrá descargarse en la página web <https://hidromac.com/> o solicitarse vía correo electrónico a postventa@hidromac.com.

Una vez recibido el *FO-IN-01 Solicitud de servicio postventa* debidamente diligenciado, se procederá a su registro y se asignará un número de servicio, el cual será el identificador del caso y deberá ser utilizado para su seguimiento.

Posteriormente, y en caso de requerirse el envío del equipo a la fábrica, se emitirá una autorización de retorno (RMA), la cual será indispensable para realizar el envío del equipo a la planta ubicada en Soledad, Atlántico.

Nota: Si después de 15 días calendario no se obtiene respuesta o información de entrada necesaria para el procesamiento de la solicitud, se entenderá desistida la solicitud y se deberá realizar una nueva solicitud, iniciando un nuevo caso.

Puntos para tener en cuenta:

- Solo serán recibidos equipos y repuestos que cuenten con número de autorización de retorno (RMA).
- Todos los servicios relacionados con la revisión y/o reparación se facturarán de contado.

Los equipos no deberán ser desarmados sin autorización previa por escrito de la fábrica. El desarme o intervención por terceros no autorizados de los equipos causará la pérdida total de la garantía.

En caso de que el cliente se encuentre en el exterior, el fabricante evaluará la posibilidad de realizar el desarme del equipo en sitio por medio del distribuidor, lo cual deberá contar previamente con autorización expresa.

Hidromac no recibirá en la fábrica ubicada en Soledad – Atlántico, ningún tipo de material enviado con fletes al cobro, ya sea por solicitud de garantía o devolución, ni aceptará equipos con accesorios instalados, tales como niples, codos, fittings, válvulas u otros accesorios que se envíen para revisión y/o reparación.

Hidromac se reserva el derecho de recepción de equipos en calidad garantía o inspección, que no cuenten con la respectiva hoja de datos del producto bombeado y su respectiva limpieza y desinfección, particularmente cuando el producto bombeado es potencialmente peligroso para la salud, la seguridad y el medio ambiente (sin limitarse a productos químicos potencialmente peligrosos, corrosivos, ácidos, residuos biológicos como los de equipos para aguas residuales, etc).

Los motores eléctricos y de combustión, así como los variadores de velocidad y tableros, contarán con garantía directa del fabricante y serán atendidos en los centros autorizados. Hidromac actuará como intermediario transmitiendo la solicitud de garantía para que el fabricante determine si procede.

La respuesta a la solicitud será emitida mediante el *FO-IN-02 Respuesta a solicitud de servicio postventa*.

Todas las garantías de productos Hidromac, por defectos de fabricación, serán atendidas en la fábrica ubicada en la Calle 19 #1 - 314 - Soledad, Atlántico, y gestionadas a través del distribuidor autorizado por el cual se adquirieron nuestros productos. El distribuidor deberá encargarse de suministrar a la fábrica toda la información suficiente sobre la operación e instalación del equipo, consignada en el *FO-IN-01 Solicitud de servicio postventa*.

Una vez finalizado el servicio de diagnóstico, mantenimiento o reparación, y notificado el cliente sobre la disponibilidad del equipo para entrega, Hidromac almacenará el producto sin costo por un período máximo de treinta (30) días calendario.

Vencido este plazo, se causarán cargos de almacenamiento y custodia conforme a las tarifas vigentes de mercado o las definidas por Hidromac.

El cliente autoriza expresamente a Hidromac a facturar los costos de almacenamiento y custodia. La tarifa de almacenamiento podrá calcularse por día, semana o mes.

Si transcurridos noventa (90) días calendario contados desde la notificación de disponibilidad el cliente no ha retirado el equipo ni cancelado las sumas adeudadas, previo agotamiento de los canales razonables de notificación, Hidromac podrá considerar el producto en estado de abandono comercial e iniciar las acciones legales y comerciales correspondientes para recuperar los costos de reparación, almacenamiento, custodia y disposición del bien, incluyendo el ejercicio del derecho de retención conforme a la legislación comercial colombiana.

En todo caso, Hidromac notificará previamente al cliente a la última dirección física o electrónica registrada antes de adoptar cualquier medida sobre el equipo.

Se presumirá válida cualquier notificación enviada a los datos registrados por el cliente en la orden de compra o solicitud de servicio.

Las dudas e inquietudes sobre coberturas de garantías o términos de devoluciones se pueden comunicar con la línea (+57) 3176545819 y/o correo electrónico postventa@hidromac.com.

La responsabilidad total de Hidromac derivada de cualquier suministro, reparación, garantía o servicio no excederá en ningún caso el valor efectivamente pagado por el producto o servicio objeto de reclamación.

Las presentes políticas se regirán e interpretarán conforme a la legislación colombiana vigente. Cualquier controversia derivada de su aplicación, interpretación, ejecución o cumplimiento será sometida a la jurisdicción de los jueces competentes de la ciudad de Barranquilla, Atlántico, Colombia.

La emisión de una orden de compra, aceptación de una cotización, pago de anticipo, recepción de mercancía o solicitud de servicio implicará la aceptación integral de las presentes políticas comerciales y de garantía.