ASERAGRO®
Asesorías y Representaciones Agroindustriales

www.aseragro.com

Políticas de Garantía

POLÍTICA DE GARANTÍAS

¡Gracias por preferirnos!

Para **Aseragro** usted es nuestra razón de ser, por eso, quienes trabajamos en esta organización hacemos nuestro mayor esfuerzo para ofrecer un servicio oportuno y eficaz permitiéndole tener una experiencia de compra satisfactoria para su negocio.

En estas páginas encontrará toda la información relacionada con el servicio de VENTA y POSTVENTA de productos de línea, sierras, equipos, maquinaria, repuestos, hojas de sierras y discos de sierras, entre otros.

Léala atenta y cuidadosamente; cualquier sugerencia o inquietud al respecto podrá ser comunicada al Proceso Comercial, al Coordinador de Mantenimiento y Garantía o a nuestro Proceso de Servicio al Cliente.

- Referencia
- Descripción
- Serie equipo

Al comprar un producto de gran volumen*, debe tener en cuenta:

- **Aseragro** se compromete a llevar los productos de gran dimensión hasta su empresa, para ello se requiere que el lugar cuente con nomenclatura. La entrega del producto se realizará de acuerdo a la promesa de entrega informada al momento de la cotización.

ASERAGRO®
Asesorías y Representaciones Agroindustriales

- Si decide llevar un producto de gran dimensión directamente desde nuestro Centro de Distribución y por su propia cuenta, asume el riesgo de lo que pueda suceder al producto. En este caso **Aseragro** se exonera de toda responsabilidad.

Los siguientes productos de consideran de "gran dimensión"

Sierras

- AHB sierra de pecho neumática para cerdo
- EHB sierra de pecho eléctrica para cerdo
- HKM-II sierra de pecho para cerdo hidráulica
- BM-V-SDB sierra de cinta para rajar res y cerdo - eléctrica
- BM-V-SD sierra de cinta para rajar res y cerdo - eléctrica
- KM-160 sierra para rajar cerdo eléctrica
- KM-210 sierra para rajar cerdo eléctrica
- SUPER SPEED sierra circular eléctrica para cortes primarios
- 77 sierra circular multi-usos neumática
- SL-1100 sierra neumática para destace
- AD descornadora neumática
- ABB-II sierra de pecho, neumática
- HBB-II sierra de pecho hidráulica para res
- EBB-II sierra de pecho eléctrica para res
- 500E sierra de pecho eléctrica
- 153 sierra de pecho eléctrica
- BM-V-SDB sierra de cinta para rajar res y cerdo - eléctrica
- BM-V-SD sierra de cinta para rajar res y cerdo - eléctrica
- BM-V-S sierra de cinta para rajar carcasa - eléctrica
- BM-V-SB sierra de cinta para

rajar carcasa de toro - eléctrica
- 75 sierra para rajar carcasa - eléctrica
- 151 sierra para rajar carcasa - eléctrica
- 203 sierra para rajar carcasa - eléctrica
- BM-V-LB sierra de cinta horizontal para soltar el lomo, eléctrica
- BM-V-LD sierra de cinta horizontal para soltar el lomo, eléctrica

Equipos

- M-5 corta patas y cabeza hidráulico
- AMT-40 tajadora de membrana neumática
- B-ROBOT cortadora de recto operada por robot
- JBT-I arranca quijada y hocico automática
- BST-I descarnadora de cabeza con desgajador de quijada
- KSS-1 cortadora de panza de cerdo
- HC-7 corta patas y cuernos hidráulica
- HCC-II corta cuernos hidráulica
- AHC-1 corta patas neumática
- AL corta patas neumática para res
- HC-III corta patas hidráulica
- QUICK-SET afiladora de hojas de descueradora
- VAC-SAN lavadora de carcasa al vacio
- HVC-1 limpia patas al vacio
- HC-5 cortadora hidráulica para cabeza de res
- BHT-1 descarnadora de cabeza con desgajador de quijada
- VVS-1 sistema de succión al vacio multi-puerto
- BRAIN-V chupa-sesos - al vacio
- HC-6L tijera hidráulica para soltar el lomo de res - izquierda
- HC-6R tijera hidráulica para soltar el lomo de res - derecha
- TG-32 lavadora y refinadora de

menudos
- TG-48 lavadora y refinadora de menudos
- AIC-1 cortadora de intestinos automática
- AISC-1 lavadora y abridora de intestinos
- HPP-I BOMBA HIDRÁULICA DE 10 HP

Maquinaria

- Lavabotas automático
- Desolladora/descueradora
- Máquina lavadora y escaldadora de patas tipo horizontal
- Lockers
- Tanques de lavado
- Máquina centrífuga lavadora de panzas, librillos y cuajos
- Máquina centrífuga lavadora y escaldadora de patas
- Máquina centrífuga refinadora de panzas y librillos
- Estante con ganchos
- Mesas de inspección de vísceras
- Mesas de lavado de vísceras
- Mesas de trabajo
- Mesas para lavado de triperia
- Plataforma evisceración blanca
- Plataforma neumáticas
- Tanque de cocción
- Rieles

Al momento de iniciar su proceso de compra, nuestro Proceso Comercial deberá:

- Asesorar correctamente de acuerdo al espacio (Medidas, planos y otros) con el que cuenta el cliente para sus productos.

- Informar si el producto está en stock o si es necesario solicitarlo al proveedor.

- Informar todas las condiciones necesarias para la instalación

de maquinaria o equipos (Voltaje, tomas de agua, desagües y otras).

- Se debe informar al cliente que todos los gastos de plomería, electricidad u otros que se generan en la instalación del producto serán asumidos por él.

- Informar todas las condiciones del Servicio de transporte, servicio técnico, servicio de mantenimiento y usos de la garantía.

- Informar si para la instalación del producto es necesario **ASISTENCIA TÉCNICA.**

- Solicitar documentación e información para ingresarlo a nuestra base de datos.

- Validar la información para que la empresa transportadora pueda hacer la entrega del producto en su dirección, de acuerdo a la política de recibo de mercancía.

Al momento del envío de la mercancía nuestro personal de Logística deberá:

- Comprobar que el equipo esté completo (Manual de uso, accesorios, cables de instalación, controles y otros).

- Verificar que el embalaje del producto tenga la resistencia necesaria para llegar en óptimas condiciones.

Recomendaciones para la entrega del producto:

- Por su seguridad, el producto sólo será entregado en la dirección que fue suministrada al Proceso Comercial. En caso de

necesitar algún cambio se debe comunicar con **Aseragro**, verificarán los datos para poder realizar los cambios.

- Las personas que realizan la labor de transporte de los productos NO ESTÁN AUTORIZADAS para instalar, realizar adecuaciones físicas u ofrecer instrucciones de manejo sobre los productos. Únicamente ubican el artículo en el lugar que les sea solicitado.

- Quién recibe el producto deberá ser el comprador o una persona autorizada, quién deberá firmar que recibe el artículo a su entera satisfacción.

La garantía del producto se pierde por cualquiera de estos motivos:

- Cuando se ha superado el tiempo de cubrimiento.

- Cuando se usa inadecuadamente el producto o se le da un uso diferente para el que fue diseñado y esto es demostrable.

- Por fluctuación de voltaje generadas por descargas eléctricas o rayos, vandalismo, robo o similares. Es importante aclarar que cuando se produce una descarga eléctrica es posible que se dañe un solo equipo, aunque haya varios conectados en el mismo sitio.

- Cuando se instala, destapa o se repara por un tercero **NO AUTORIZADO** por **Aseragro.**

- Cuando la factura, Certificado de Garantía, número de serie o modelo del producto sufren al-

teraciones o enmendaduras, o por otras causas establecidas por el fabricante del producto y que son referenciadas especialmente en el Certificado de Garantía que es entregado en el momento en que se termina el proceso de compra.

- Cuando se tienen conexiones inadecuadas para el producto y no se siguen las especificaciones por parte de **Aseragro** necesarias para el normal desempeño de su equipo o producto.

- Cuando se utilizan accesorios diferentes al original o reparados por personal NO AUTORIZADO por **Aseragro**

Otras recomendaciones para que haga uso de la Garantía:

- Es importante que lea detenidamente todas las instrucciones y recomendaciones de la garantía del producto, así como esta Política.

- Conserve la factura y el certificado de Garantía

- La garantía siempre debe hacerse efectiva a través de su Ejecutivo Comercial.

NOTA: Es importante aclarar que cada uno de los productos tiene **condiciones de garantía diferentes** dependiendo de la marca, es recomendable solicitar a su Ejecutivo Comercial el documento que contiene las condiciones de garantía.

POLÍTICA DE CAMBIO

Aspectos a tener en cuenta:

- Dentro de los primeros 10 días de compra se cambia el producto, siempre y cuando este NO HAYA SIDO USADO, o se evidencie desgaste alguno y no presente PROBLEMAS DE CALIDAD. Así mismo debe entregar el producto con todos sus accesorios y empaques originales.

- En caso de daño del producto es requisito indispensable que el producto sea revisado por el Taller de Servicios Técnico Autorizado por **Aseragro**. Este realizará el diagnóstico respectivo y con base en él decide si al producto le aplica la garantía o se hace necesario realizarle algún mantenimiento.

- "En caso de repetirse la falla, se procederá al cambio del bien por otro de la misma especie, si lo solicitare el consumidor, salvo convención expresa en contrario…" (Artículo 13 del Decreto 3466 de 1982).

- "En el caso, en que un consumidor no se encuentre disfrutado del artículo, por permanecer en Centro de Servicios Autorizado (Taller de Servicios Técnico Autorizado) en reparación, por un término superior al tiempo máximo establecido por el cliente y el CSA (TST) en el cual la PQR (Peticiones, quejas y reclamos) debió ser resuelta, se interrumpirá automáticamente el plazo de la garantía otorgada, debiendo computarse dicho tiempo como prolongación del mismo" (Artículo 1.2.8.3.1 de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio). entregará certificado **Aseragro**

de la prolongación de la garantía.

- En los casos que hay reemplazo de una pieza importante o vital para el funcionamiento del producto de acuerdo al diagnóstico del Taller de Servicios Técnico Autorizado el término de la garantía de esa parte empezará a computarse de nuevo, es decir arranca como si se acabara de comprar el producto pero sólo para esa parte, para el resto del producto el término simplemente se interrumpe.

- Cuando se trata de una revisión y reparación que no afecta partes importantes, el término que permanezca en el Taller de Servicios Técnico Autorizado simplemente interrumpe el término inicial.

NOTA: El tiempo máximo que un producto deberá permanecer en TST por reparación deberá ser el acordado por el cliente y **Aseragro**, este acuerdo se da, en el momento en que ingrese el producto en el TST, el cual deberá quedar por escrito en la orden de servicio otorgada por **Aseragro.**

El Taller de Servicios Técnico Autorizado, puede reparra o cambiar en su totalidad la pieza defectuosa del producto, siempre y cuando éste quede funcionando en óptimas condiciones.

CUANDO EL PRODUCTO YA NO CUENTA CON GARANTÍA VIGENTE, LOS GASTOS POR REPARACIÓN Y REPUESTOS DEBERÁN SER ASUMIDOS POR EL CLIENTE.

Por su seguridad: Luego de haber recibido el producto a conformidad, ninguna persona del operador de transporte que realiza la entrega está autorizado a retirar el artículo del lugar donde fue entregado. Para este efecto, solo personal AUTORIZADO por **Aseragro**.

ALBERTO AGUIRRE S.
Gerente General

ASERAGRO®
Asesorías y Representaciones Agroindustriales

ASERAGRO®
Asesorías y Representaciones Agroindustriales

www.aseragro.com

Nuestro Mayor Capital es el Conocimiento y Experiencia a su Servicio

EQUIPOS Y SUMINISTROS PARA PLANTAS DE BENEFICIO BOVINO, PORCINO Y EMPRESAS DEDICADAS A LA INDUSTRIALIZACIÓN DE LA CARNE

Diseños y fabricación de equipos | Asesoría y capacitación en líneas de proceso
Fabricación de piezas según planos | Montajes metalmecánicos

Cra 81A No. 48A - 22 | Telefax: 422 02 11 | alberto.aguirre@aseragro.com | Medellín - Colombia

444 21 84
www.aseragro.com