

POLITICA DE GARANTIA JIBENZA ASCENSORES S.A.S.



Doc.: SCJBZ - 1304

JIBENZA Ascensores SAS, garantiza para sus productos, el servicio de cambio de componentes mecánicos, electrónicos y accesorios de manera gratuita, por cualquier defecto de fábrica, incluyendo la mano de obra necesaria para diagnósticos y reparaciones dentro del periodo de garantía de sus ascensores.

CONDICIONES DE LA GARANTIA PARA ASCENSORES NUEVOS

- **Tiempo de garantía:** El periodo válido de garantía comienza a partir de la fecha de entrega y pago total del equipo, está estipulada por un periodo de 3 años, según quede registrado en la Acta de Recibido con las firmas de las partes y la fecha estará estipulada en la etiqueta ubicada en el control de maniobras del Ascensor.
- **Solicitud de la garantía:** Para solicitar estudio y aprobación de la garantía de algún componente o accesorio, es necesario enviar al correo ventas@jibenza.com, el formato de garantía que puede descargar en la web www.jibenza.com, con las especificaciones de la falla que presenta el ascensor y el diagnóstico técnico emitido por personal autorizado de JIBENZA Ascensores S.A.S., que esta descrito en el Formato Único de Mantenimiento. El radicado de la solicitud de garantía no genera aceptación o aval de la misma.
- **Componentes mecánicos o electrónicos descontinuados:** Si en el diagnóstico técnico emitido por personal autorizado de JIBENZA Ascensores S.A.S., se determina que existe un defecto de fábrica, la compañía evaluará la opción de reparar y/o reemplazar la parte afectada. En caso de que ésta no esté disponible o fuera del inventario actual, se utilizarán componente de igual o superior especificación.
- **Alcance:** Sólo se atenderá la garantía en los Ascensores vendidos e instalados por el personal de JIBENZA Ascensores S.A.S., y en los Ascensores que se le aplique el Plan de Mantenimiento Mensual, por personal autorizado de JIBENZA Ascensores S.A.S.
- **Situaciones que NO cubre la garantía:**
 1. Cuando la garantía haya finalizado.
 2. Cuando la conservación y el mantenimiento preventivo mensual del equipo, no esté a cargo de la empresa JIBENZA Ascensores S.A.S.
 3. Problemas causados por operación o uso inadecuado (diferente al recomendado en el manual de usuario) o por condiciones ambientales deficientes.
 4. Problemas causados por la invasión de elementos extraños a los componentes o accesorios como agua, arena, insectos, roedores o similares.





POLITICA DE GARANTIA JIBENZA ASCENSORES S.A.S.

Doc.: SCJBZ - 1304

5. Problemas causados por fenómenos naturales como: terremotos, inundaciones, tormentas eléctricas, etc., por condiciones accidentales o provocadas como humedad, incendios, fluctuaciones de voltaje, vandalismo, robo o similares.
 6. Repuestos o piezas que presenten el número de serie alterado o removido.
- **Información oficial:** La única información oficial relacionada con la política de garantía sobre la cual JIBENZA Ascensores S.A.S. dará soporte será la contenida en este manual.

GARANTIA PARA VENTA DE COMPONENTES A CLIENTES

Esta garantía comienza a partir de la fecha de instalación de cualquier componente electrónico o partes mecánicas que componen el ascensor. La vigencia de la garantía por componentes electrónicos tales como: tarjetas electrónicas, inductoras, sensor de límite de recorrido, fotoceldas o cortinas de seguridad, contactores, fuente de energía, dispositivos auto – rescate Power Off, relé, motores eléctricos, botones de pulsaciones, micros de series, entre otros componentes electrónicos, es de 3 meses por defecto de fábrica únicamente, la garantía de estos componentes está limitada porque están expuestos a variaciones de voltaje. Los componentes mecánicos tienen una garantía de 24 meses a partir de la instalación del componente y entrega al cliente.

En caso de Modernizaciones electrónicas y mecánicas efectuadas por JIBENZA Ascensores S.A.S., el tiempo de garantía es de 3 años, con las siguientes condiciones:

- Solo estará cubierto por garantía los componentes electrónicos y mecánicos que integran la modernización y/o actualización del ascensor, por defecto de fábrica.
- JIBENZA Ascensores S.A.S., garantiza su producto y el servicio de cambio o reparación de componentes sin costo al cliente, por defecto de fábrica o mala instalación.

JIBENZA Ascensores S.A.S., no asume compromiso o responsabilidad por las instalaciones de componentes electrónicos y montaje de componentes mecánicos, por las siguientes situaciones que NO cubre la presente garantía:

- Cuando la garantía haya terminado.
- Cuando la conservación y el mantenimiento preventivo mensual del equipo, no esté a cargo de la empresa JIBENZA Ascensores S.A.S.
- Problemas causados por operación o uso inadecuado (diferente al recomendado en el manual de usuario) o por condiciones ambientales deficientes.
- Problemas causados por la invasión de elementos extraños a los componentes como agua, arena, insectos, roedores o similares.





POLITICA DE GARANTIA JIBENZA ASCENSORES S.A.S.

Doc.: SCJBZ - 1304

- Problemas causados por fenómenos naturales como: terremotos, inundaciones, tormentas eléctricas, etc., por condiciones accidentales o provocadas como humedad, incendios, fluctuaciones de voltaje, vandalismo, robo o similares.
- Repuestos o piezas que presenten el número de serie alterado o removido.

En todos los casos, para solicitar estudio y aprobación de la garantía de algún componente, es necesario enviar al correo ventas@jibenza.com, el formato de garantía que puede descargar en la web www.jibenza.com, con las especificaciones de la falla que presenta el ascensor y el diagnóstico técnico emitido por personal autorizado de JIBENZA Ascensores S.A.S., que esta descrito en el Formato Único de Mantenimiento.

GARANTIA PARA VENTA DE COMPONENTES A TERCEROS

Esta garantía comienza a partir de la fecha de compra de cualquier componente electrónico o partes mecánicas que componen el ascensor. La vigencia de la garantía por componentes electrónicos tales como: tarjetas electrónicas, inductoras, sensor de límite de recorrido, fotoceldas o cortinas de seguridad, contactores, fuente de energía, dispositivos de auto – rescate Power Off, relé, motores eléctricos, botones de pulsaciones, micros de series, entre otros componentes electrónicos, es de 3 meses por defecto de fábrica únicamente, la garantía de estos componentes está limitada porque están expuestos a variaciones de voltaje. Los componentes mecánicos tienen una garantía de 24 meses a partir de la fecha de facturación, por defecto de fábrica.

JIBENZA Ascensores S.A.S., no asume compromiso o responsabilidad por las instalaciones de componentes electrónicos y montaje de componentes mecánicos, realizados por personal ajeno o no autorizado por JIBENZA Ascensores S.A.S., cualquier defecto que el instalador autorizado por el cliente, pueda llegar a detectar en los componentes electrónicos y/o mecánicos, deberá inmediatamente reportarlo a la línea WSP +057 315 5927402 por escrito con registros fotográficos, o al correo ventas@jibenza.com, antes de comenzar o continuar con la instalación, cualquier daño al ascensor por haber instalado o puesto en funcionamiento, teniendo conocimiento de la existencia de un defecto, invalida la presente garantía.

GARANTIA POR REPARACIONES DE COMPONENTES MECANICOS

Esta garantía comienza a partir de la fecha de entrega del componente mecánico reparado funcionando al cliente y del pago total de la reparación, por un periodo de 12 meses. Si durante el período de vigencia de la garantía ocurre un defecto por la reparación, JIBENZA Ascensores S.A.S., lo reparará o reemplazará



POLITICA DE GARANTIA JIBENZA ASCENSORES S.A.S.



Doc.: SCJBZ - 1304

el componente que presenta defecto de fábrica cambiado en la reparación, según el criterio del técnico y sin ningún costo al cliente.

JIBENZA Ascensores S.A.S., no tendrá ninguna obligación o responsabilidad por la reparación de componentes mecánicos, según las siguientes condiciones:

- Que se ha instalado, removido, alterado, reparado o abierto, por personal no autorizado por JIBENZA Ascensores S.A.S.
- Que se ha adaptado para su uso en el que no esté específicamente destinado.
- La deformación o ruptura del componente mecánico por mal uso.
- Problemas causados por la invasión de elementos extraños al producto como agua, arena, insectos, roedores o similares.
- Problemas causados por fenómenos naturales como: terremotos, inundaciones, tormentas eléctricas, etc., por condiciones accidentales o provocadas como humedad, incendios, fluctuaciones de voltaje, vandalismo, robo o similares.
- Cuando la conservación y el mantenimiento preventivo mensual del equipo donde pertenece el componente mecánico reparado, no esté a cargo de la empresa JIBENZA Ascensores S.A.S.

RECOMENDACIONES

Recomendaciones a momento de recibir el ascensor:

- Revise que el equipo entregado sea el cotizado y el descrito en el contrato de compra e instalación de ascensores.
- Solicite que el funcionario de la empresa JIBENZA Ascensores S.A.S., le realice las pruebas de funcionamiento de cada componente mecánico y electrónico del ascensor y sus seguridades.
- Tenga en cuenta que, al firmar el acta de entrega del ascensor, está aceptando el producto en buen estado y funcionando en óptimas condiciones.
- Para solicitar la garantía del equipo debe estar a paz y salvo con el contrato de compra e instalación de ascensores.

Los daños y bloqueos más comunes del ascensor son:

- Daño en los botones por presionarlos bruscamente para realizar el llamado del ascensor.
- Daño en la guaya y correa de las puertas por tratar de abrirlas bruscamente.
- Daño en el control del ascensor por causa de altibajos de electricidad en el edificio, que aumenta el riesgo de cortos en el sistema eléctrico y electrónico del ascensor.
- Bloqueo por saltar dentro del ascensor.



POLITICA DE GARANTIA JIBENZA ASCENSORES S.A.S.



Doc.: SCJBZ - 1304

- bloqueo por sucio en el quicio de puertas (riel del piso donde se desliza las puertas).
- bloqueo a razón del mal uso del ascensor al momento de mudanzas y traslado de enceres entre pisos.

Recomendaciones en las mudanzas:

- Procure darles la prioridad a los residentes del edificio, personas discapacitadas, mujeres embarazadas y personas de tercera edad el uso del ascensor.
- al momento de una mudanza evite exceder la capacidad nominal del ascensor con mercancía.
- evite tratar de manera brusca sostener las puertas para que no se cierren, utilice el botón del comando de la botonera de cabina, para que permanezca abierta las puertas.
- Evite esforzar la entrada de objetos que no entren por el umbral de las puertas de la cabina.
- No bloquee la entrada del ascensor con mercancía.

PASOS DE COMO SOLICITAR LA GARANTIA DE SU PRODUCTO

Con el fin de darle al cliente mejor orientación de la solicitud de garantía de su equipo, a continuación, detallamos los siguientes pasos:

1. Solicitar atención al ascensor por el motivo que presenta: por bloqueo electrónico o mecánico, por daño de accesorios por defeco de fábrica, por motivo ajeno a su funcionamiento, por los motivos que cliente vea necesaria revisión al equipo, a la línea de atención al cliente +57 315 5927402, o por escrito al WhatsApp del mismo número o al correo mantenimientos@jibenza.com.
2. El técnico asignado por JIBENZA Ascensores S.A.S., revisará y determinará las causas del motivo de la llamada para la atención del ascensor, según su reporte, el técnico orientará al cliente en la solicitud de la garantía del componente defectuoso por fabrica del equipo, su diagnóstico quedará por escrito en el Formulario Único de Mantenimiento F.U.M., el cual servirá como soporte al cliente para su solicitud de estudio de cambio de componente o accesorio por garantía.
3. El técnico y/o Servicio al Cliente, apoyara al cliente en el descargue y diligenciamiento del formato de garantía. El cual se encuentra en nuestra WEB www.jibenza.com.
4. El cliente deberá enviar el formato diligenciado al correo ventas@jibenza.com, para su estudio y aprobación según el caso, recuerde que el envió de este documento no implica aceptación o aval de la garantía.



POLITICA DE GARANTIA JIBENZA ASCENSORES S.A.S.



Doc.: SCJBZ - 1304

5. JIBENZA Ascensores S.A.S., estudiara y revisara el reporte del técnico y/o registros fotográficos para determinar la viabilidad del otorgamiento de la garantía al cliente, en el menor tiempo posible de conformidad con lo dispuesto en artículo 58 de la Ley 1480 de 2011. expresara por escrito y de manera sustentada las razones para aceptarla, hacerla efectiva o negarla, con las pruebas que justifiquen su decisión.
6. En caso de ser aceptada la garantía, la reposición del componente se realizará dentro de los diez (10) días hábiles siguientes al momento en que el cliente sea informado de la decisión de reposición. (Artículo 9, Decreto 735 de 2013), se entregará al cliente un informe detallado de la reposición del componente. Si el componente mecánico fuera reparado y no remplazado, JIBENZA Ascensores S.A.S., entregará al cliente constancia de la reparación indicando los siguientes datos: Descripción de la reparación efectuada, las piezas reemplazadas o reparadas, la fecha en que el componente fue retirado del equipo y la fecha de devolución del componente reparado y funcionando. (Artículo 12, Ley 1480 de 2011).
7. En caso de ser negada la garantía, el valor comercial del componente o accesorio debe ser cubierto por el cliente, se entregará al cliente un informe escrito detallado con pruebas que justifiquen la decisión.

Hancy del Carmen Jimenez Benitez
Representante Legal JIBENZA Ascensores S.A.S.

