

**POLITICAS DE GARANTIAS, TERMINOS Y CONDICIONES DE
INVERSIONES Y SUMINISTROS R.L S.A.S**

GENERALIDADES

La política de garantías establece los criterios para la gestión y control de las actividades correspondientes al proceso de garantías.

La Política de garantías podrá ser modificada por el área de Administración con la aprobación de la Gerencia General.

El área de Administración de **INVERSIONES Y SUMINISTROS R.L. S.A.S**, es responsable de velar por el cumplimiento de la política de garantías y debe garantizar que el procedimiento se ejecuta de la forma establecida en esta.

GARANTÍA

INVERSIONES Y SUMINISTROS R.L S.A.S, garantiza que cada proceso cumplirá con los estándares de calidad de acuerdo a las especificaciones técnicas aplicables al bien y/o servicio de acuerdo a lo siguiente:

¿Qué es una Garantía?

La Garantía, comprende el reconocimiento de defectos de fabricación o mano de obra bajo el uso y servicio normales del bien durante el plazo establecido para cada uno de ellos en la presente política de garantías.

ASPECTOS GENERALES DE LA GARANTÍA

La compañía **INVERSIONES Y SUMINISTROS R.L S.A.S**, se compromete a:

- Poner a disposición de la ejecución de los servicios y el recurso humano con el fin de cumplir con calidad al cliente.
- Cumplir de forma estricta el contrato con el cliente.
- Emitir los informes, previo cumplimiento de los requisitos o las especificaciones técnicas y procedimientos, aplicables al servicio, y al pago respectivo por parte del cliente.
- Cumplir con todas las disposiciones de seguridad industrial y salud ocupacional, así como las disposiciones ambientales, aplicables a los Servicios contratados.

CONDICIONES GENERALES DE LA GRANTIA

1. La garantía cubre solamente daños o defectos de fabricación o mano de obra, los daños causados por mal uso y/o manipulación, no son causal de garantía, los cuales serán determinados por **INVERSIONES Y SUMINISTROS R.L. S.A.S**.
2. La oferta será válida por treinta (30) días a partir de la fecha de la oferta.

3. El tiempo de entrega será la pactada entre las partes al momento que se haga la aprobación de los diseños.
4. Si durante la ejecución del servicio se presentan aumentos, previamente demostrados, en más de un 5% en los costos de las materias primas y/o la TRM que fueron tenidos en cuenta al momento de presentar esta oferta, se deberán reevaluar las tarifas de la propuesta presentada.
5. **INVERSIONES Y SUMINISTROS R.L S.A.S**, solo procederá con base en una orden de compra de bienes y/o servicios expedida por el cliente con sujeción a las condiciones del contrato derivado de la presente negociación, suscrita por un representante autorizado del cliente. Se entiende que quien suscriba la orden de compra con el sello del cliente tiene la calidad de representante autorizado de este, sin que **INVERSIONES Y SUMINISTROS R.L S.A.S**, este obligado a verificar tal representación.
6. Una vez suscrito el contrato y/o expedida la orden de compra de bienes y/o servicios por parte del cliente, el objeto de la misma solo podrá modificarse por acuerdo escrito de las partes. Todo acuerdo, promesa, garantía especificaciones diferentes a las de la oferta deberán constar por escrito proveniente de ambas partes.
7. Si dentro del plazo de la ejecución de alguna cotización se presentan aumentos, previamente demostrados, en más de un cinco por ciento (5%) en el costo de las materias primas o los materiales de producción, en relación con los que fueron tenidos en cuenta al momento de presentar la oferta, el precio total establecido se reajustara en un porcentaje igual al del respectivo incremento.
8. Todas las producciones intelectuales, obras, invenciones, estudios, informes, documentos, procedimientos y conceptos producidos por **INVERSIONES Y SUMINISTROS R.L S.A.S**, en ejecución del contrato, son de exclusiva propiedad de **INVERSIONES Y SUMINISTROS R.L** y no podrán ser utilizados con fines diferentes sin la debida autorización.
9. **INVERSIONES Y SUMINISTROS R.L**, no será responsable de los errores que se cometan si el trabajo ha sido elaborado de acuerdo a las muestras, diseños o pruebas aprobados por el cliente con su visto bueno y/o las condiciones del servicio pactadas en él contrato.
10. **INVERSIONES Y SUMINISTROS R.L S.A.S**, no será responsable por los daños o perjuicios producidos por causas no imputables o ajenas a ella.
11. Ambas partes convienen que la responsabilidad máxima asumida por **INVERSIONES Y SUMINISTROS R.L S.A.S**, en ningún caso será superior al 10% del valor facturado en el mes inmediatamente anterior a la ocurrencia del hecho, por cada evento que se presente, o que en conjunto superen el valor estimado del contrato durante la vigencia de un (1) año, y/o al 10% de la respectiva orden de compra.
12. Las condiciones de pago son inmodificables. Por el solo hecho del retardo empezaran a causarse intereses de mora a la máxima tasa legal comercial permitida, sin necesidad de constitución en mora, por lo tanto, **INVERSIONES Y SUMINISTROS R.L S.A.S**, se reserva el derecho de suspender la ejecución y entrega de un pedido y/o servicio en cualquier momento por mora en el pago hasta que se realice el pago efectivo de la obligación.

13. Cualquier objeción en relación con el producto y/o servicio facturado, deberá realizarse dentro de los tres (3) días siguientes al recibo de la correspondiente factura. Transcurrido este término sin existir ninguna reclamación, aquella se tendrá por aceptada.
14. Si es necesario elaborar proyectos, pruebas, originales o cualquier otro trabajo preliminar, INVERSIONES Y SUMINISTROS R.L S.A.S, entregará previamente al cliente un programa para ejecutarlos en fechas determinadas, que incluirá aquellas en que el cliente debe aprobarlos. Cualquier variación en este programa afectará la fecha de entrega del trabajo, la cual será nuevamente pactada por escrito entre ambas partes.
15. En caso de que el producto entregado y/o servicio ejecutado por INVERSIONES Y SUMINISTROS R.L al cliente no sea conforme a lo pedido, la responsabilidad de INVERSIONES Y SUMINISTROS R.L se limitará a la repetición del trabajo y/o servicio que se requiera, sin otra indemnización. Si ello no fuere posible, la indemnización a cargo de INVERSIONES Y SUMINISTROS R.L no excederá, en ningún caso, del valor del pedido.
16. INVERSIONES Y SUMINISTROS R.L, no asume responsabilidad, expresa o implícita, en relación con la veracidad, integridad y exactitud de los datos suministrados por EL CLIENTE, ni respecto de la rentabilidad mercantil de los productos contratados, su adecuación ha determinado negocio del CLIENTE, o a su aplicabilidad funcional a la solución de problemas específicos del CLIENTE.
17. Los valores cotizados no incluyen I.V.A. el cual será incluido en la respectiva factura por los servicios prestados y deberá ser asumido por el cliente en su integridad.
18. INVERSIONES Y SUMINISTROS R.L S.A.S, es responsable de suministrar información clara, completa, oportuna y transparente respecto a los servicios ofrecidos a EL CLIENTE.
19. INVERSIONES Y SUMINISTROS R.L S.A.S, es responsable de recibir y atender los requerimientos del CLIENTE en los tiempos pactados en los ANS.
20. Para los casos que se requieran cotizaciones en dólares de los Estados Unidos de América, se liquidará con base a la TRM del día de la facturación.
21. Todo producto o servicio adicional al ofertado originalmente, que se solicite o exija durante la ejecución del contrato, será cobrado como un producto o servicio adicional.
22. Toda la información contenida en la presente oferta es información confidencial y por lo tanto se prohíbe su divulgación.
23. En ningún caso INVERSIONES Y SUMINISTROS R.L pagará un monto mayor al valor total estimado anual del presente contrato a título de indemnización, multa, compensación, resarcimiento, descuento, honorarios legales, penalidades, acciones, pérdidas, sentencias, costos o gastos de representación, de cualquier naturaleza, derivados del contrato.
24. INVERSIONES Y SUMINISTROS R.L no se hace responsable de trabajos pasados 30 días.

PARAGRAFO: Por regla general y de conformidad con lo determinado en el artículo 16 de la ley 1480 de 2011 (Estatuto de Protección al Consumidor).

3. GARANTÍA LEGAL FRENTE AL SERVICIO PRESTADO POR INVERSIONES Y SUMINISTROS R.L. S.A.S.

La garantía legal para el servicio **PRESTADO POR INVERSIONES Y SUMINISTROS R.L S.A.S**, será de cinco (5) días calendario contados a partir del momento en el que el producto sea entregado al cliente.

EXCLUSIONES DE LA GARANTÍA LEGAL Y EXONERACIÓN DE RESPONSABILIDAD POR PARTE DE INVERSIONES Y SUMINISTROS R.L.

La garantía legal no es aplicable en las siguientes circunstancias:

- Después de 30 días de que el producto se encuentre terminado la empresa no se hace responsable y tampoco hará devolución del anticipo.
- Daños ocasionados por el cliente o por uso adecuado del bien.

PROCEDIMIENTO PARA HACER EFECTIVA LA GARANTÍA RECLAMOS

INVERSIONES Y SUMINISTROS R.L S.A.S, dispone de mecanismos para que el titular, representante y/o apoderados, formulen reclamos respecto de las garantías que deben ser objeto de revisión, por el presunto incumplimiento de los deberes de Ley de la empresa.

Estos mecanismos podrán ser físicos a la dirección transversal 51 A N. 69 - 05 o electrónicos a través del correo litografia@rapicopias.com

El reclamo deberá ser presentado por el Titular o representantes acreditados de conformidad con la Ley:

- Deberá dirigirse a **INVERSIONES Y SUMINISTROS R.L S.A.S**, por vía electrónica a la dirección de correo litografia@rapicopias.com; y físicamente la dirección Transversal 51 A N. 69 - 05-
- Deberá contener el nombre y documento de identificación del Titular.
- Deberá contener una descripción de los hechos que dan lugar al reclamo y el objetivo perseguido.
- Deberá indicar la dirección y datos de contacto e identificación del reclamante.
- Deberá acompañarse por toda la documentación que el reclamante quiera hacer valer.

La EMPRESA antes de atender el reclamo verificará la identidad del Titular del Dato Personal, su representante y/o apoderado. Para ello puede exigir la cédula de ciudadanía o documento de identificación original del Titular, y los poderes especiales, generales o documentos que se exijan según sea el caso.

Si el reclamo o la documentación adicional están incompletos, la EMPRESA requerirá al reclamante por una sola vez dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas. Si el reclamante no presenta la documentación e información requerida dentro de un (1) día siguiente a la fecha del reclamo inicial, se entenderá que ha desistido del reclamo.

Si por cualquier hecho la persona que recibe el reclamo al interior de la EMPRESA no es competente para resolverlo, dará traslado del reclamo a la brevedad posible a la Gerencia, e informará de dicha remisión al reclamante.

El término máximo para atender el reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

PARÁGRAFO: La Política de garantía de **INVERSIONES Y SUMINISTROS R.L S.A.S**, se encuentra enmarcada por lo establecido en la Ley 1480 de 2011(Estatuto del consumidor).