



TÉRMINOS DE GARANTÍA

Usted ha adquirido un producto de excelente calidad y manufactura, con el respaldo de **TRS PARTES S.A.**

El desempeño y funcionalidad de los productos distribuidos por **TRS PARTES S.A.** se garantiza por el término de un (1) año contado a partir de la fecha de la correspondiente factura de compra, (Artículo 8, la ley 1480 de 2011) que los repuestos y equipos, están libres de defectos que afecte su adecuado funcionamiento, siempre y cuando su instalación, uso y mantenimiento se haga conforme con las especificaciones del fabricante. Cumpliendo los anteriores parámetros, para los equipos mini Split Inverter, las **partes** tienen una **garantía de 3 años** y los **compresores originales** tienen una **garantía de 10 años**, los demás equipos de velocidad fija tienen **2 años de garantía** en partes y **6 años en los compresores originales**.

Para efectos de la aplicación de la garantía, todos los equipos deben de tener instalado un protector de voltaje.

La garantía de componentes electrónicos o eléctricos como timers, breakers, transformadores, contactores; controladores, termostatos, tarjetas electrónicas, etc. es de 3 meses por defectos de fabricación contados a partir de la fecha de la factura de compra. La garantía de estos elementos está limitada porque están propensos constantemente a variaciones de voltaje.

TRS PARTES S.A. no tiene como servicio propio, la instalación o montaje de los equipos y/o repuestos, en consecuencia, no asume compromiso o responsabilidad alguna respecto al trabajo de instalación y montaje de los equipos por parte de un tercero aun cuando tales trabajos sean efectuados por un instalador aprobado por **TRS PARTES S.A.** Cualquier defecto que el instalador pueda llegar a detectar en los equipos y/o repuestos, deberá ser soportado por escrito y en forma inmediata al Departamento de Ventas de **TRS PARTES S.A.** y, en lo posible antes de proceder con su instalación o montaje. Cualquier daño que sobrevenga al equipo y/o repuesto como resultado de haber instalado o puesto en funcionamiento, no obstante, la existencia conocida de un defecto, invalida la presente garantía.



WWW.TRSPARTES.COM

Carrera 1 # 49-35 Cali, Valle del Cauca, Colombia - Sede principal TRS- Tel:(+572) 435 0800

CALI · MEDELLÍN · BOGOTÁ · BARRANQUILLA · PEREIRA · SANTA MARTA · CARTAGENA · BUCARAMANGA · VILLAVICENCIO · MONTERÍA



ALCANCE DE LA GARANTÍA

La presente garantía se limita única y exclusivamente a efectuar, a discreción de **TRS PARTES S.A.** la reparación o reemplazo de la pieza o elemento que haya resultado defectuoso en el momento de la entrega o despacho por parte de **TRS PARTES S.A.** sin costo alguno para el comprador y que este amparado por una factura de compraventa expedida por una de las tiendas de **TRS PARTES S.A.** (Artículo 11, Ley 1480 de 2011)

Cuando se ofrezcan productos imperfectos, usados, reparados, remanufacturados, repotencializados o discontinuados, la garantía de estos productos no será exigible con relación al imperfecto o deterioro aceptado por el cliente, siempre y cuando la garantía este vigente. Por otro lado, cuando el término de la garantía de los productos usados haya expirado se venderá sin garantía. (Artículo 15, Ley 1480 de 2011)

La garantía no cubre rayones ni golpes, por tal razón el cliente debe de revisar el estado de su producto antes de salir de las instalaciones de **TRS PARTES. S.A.**

El termino de negociación es DDP Sedes de **TRS** en Colombia, **TRS** podrá coordinar el despacho de los equipos y/o productos, pero no asume responsabilidad por eventos ocurridos después de entregar la mercancía al transportador, **TRS** no asumirá valores de fletes ni seguros.

La garantía no incluye costos de mano de obra, refrigerante, gastos de transporte, viáticos ni lucro cesante.

COMO PRESENTAR UN RECLAMO BAJO ESTA GARANTÍA

1. Contactar al asesor comercial quien le indicará el trámite a seguir de acuerdo con la situación presentada.
2. Para solicitar la efectividad de la garantía, el primer paso es llenar el formato de solicitud garantía de **TRS PARTES S.A.** Al diligenciar este formato expondrá los motivos de la reclamación o el daño que tiene el producto, también se debe indicar el número de factura, número de serie de las partes o equipos, fechas y firmas del cliente y del vendedor que lo atiende. (Artículo 2, Decreto 735 de 2013).
3. Adjuntar copia de la factura de compra original
4. Si el cliente lo desea o el departamento técnico de **TRS** lo solicita, se puede enviar registro fotográfico o fílmico que permita evaluar rápidamente y mejor la situación presentada.
5. Es posible que el departamento técnico solicite ampliar la información suministrada.



WWW.TRSPARTES.COM

Carrera 1 # 49-35 Cali, Valle del Cauca, Colombia - Sede principal TRS- Tel: (+572) 435 0800

CALI · MEDELLÍN · BOGOTÁ · BARRANQUILLA · PEREIRA · SANTA MARTA · CARTAGENA · BUCARAMANGA · VILLAVICENCIO · MONTERÍA



6. El departamento técnico de **TRS** puede programar una visita técnica al lugar donde está el producto para inspeccionar la instalación o las condiciones de operación antes de solicitar el envío de la pieza defectuosa. Si la reclamación resultara infundada, el cliente debe cancelar el costo de la visita.

RESPUESTA DE GARANTÍA

TRS PARTES dará respuesta si la garantía procede o no dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la recepción de la reclamación, De conformidad con lo dispuesto en artículo 58 de la Ley 1480 de 2011, **TRS PARTES S.A.** expresará por escrito y de manera sustentada las razones para aceptarla, hacerla efectiva o negarla, con las pruebas que justifiquen su decisión. El escrito y las pruebas serán entregados al cliente al momento de informarle la decisión correspondiente.

En el caso de reclamos de garantía de compresores Copeland y/o Danfoss, TRS y/o el cliente pueden solicitar un dictamen directamente del fabricante. La revisión de los talleres autorizados por el fabricante puede demorar 30 DÍAS hábiles y en caso de ser negada la garantía, la revisión puede tener un costo que debe ser cubierto por el cliente solicitante.

En caso de que proceda la garantía, La reparación se realizará dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes, contados a partir del día siguiente a la entrega del producto para la reparación. En los casos en los que **TRS PARTES S.A.** disponga de un producto en préstamo para el cliente mientras se efectúa la reparación del mismo, el término para la reparación podrá extenderse hasta por sesenta (60) días hábiles. (Artículo 8, Decreto 735 de 2013).

Cuando el producto sea reparado, **TRS PARTES S.A.** entregará al cliente constancia de reparación indicando lo siguiente: Descripción de la reparación efectuada, las piezas reemplazadas o reparadas, la fecha en que el cliente hizo entrega del producto y la fecha de devolución del producto. (Artículo 12, Ley 1480 de 2011)

Cuando el producto no sea susceptible de ser reparado, según corresponda, la reposición 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)

El producto reparado o el de reposición será entregado al cliente en el mismo sitio en donde solicitó la garantía.





Repuestos: Pueden ser adquiridos a través de las tiendas **TRS PARTES** o los instaladores de **TRS PARTES S.A.** en todo el país.

SITUACIONES QUE ANULAN LA COBERTURA DE LA PRESENTE GARANTÍA

TRS PARTES S.A. se exonerará de la responsabilidad que se deriva de la garantía, cuando se demuestre una de las siguientes razones (Artículo 16, Ley 1480 de 2011).

1. El periodo de garantía expiró.
2. La selección de los equipos o repuestos hecha por el cliente o un tercero haya sido incorrecta.
3. Los productos amparados por la factura presentan el número de serial alterado o removido.
4. Los números de serie de los productos sobre los cuales se hace la reclamación no concuerdan con los impresos en la factura que los ampara.
5. Los productos y sus controles amparados por la garantía presentan alteración o modificaciones no autorizadas por **TRS** o que no se ajuste a las especificaciones del respectivo equipo dadas por el fabricante.
6. Cuando se haga funcionar el equipo con accesorios defectuosos y/o inadecuados que conlleven a mal funcionamiento o daño del equipo.
7. Cuando se haga funcionar el equipo con un faltante de refrigerante y/o aceites, ocasionado por fugas u otras irregularidades ajenas a la manufactura del equipo.
8. Cuando se realice una Instalación, reparación y/o reinstalación efectuada por personal no autorizado por **TRS** de productos que aún se encuentran en periodo de garantía.
9. Los productos que presenten daños causados por manejo o usos inadecuados, incorrectos o causados por fuentes externas, golpes, pintura, daños cosméticos en general, rayado, fisura etc.
10. Productos que presenten daños causados en embarque, transporte o desembarque después de que han sido retirados de las bodegas de **TRS PARTES S.A.** inclusive si los productos son despachados a través de compañías de transporte avaladas por **TRS** y/o **TRS** está cubriendo los fletes.
11. Cuando se realice una instalación o montaje defectuoso o inadecuado del equipo y/o repuesto, que lo ponga a funcionar en condiciones que no cumplen con las especificaciones dadas por el fabricante o **TRS PARTES S.A.**
12. Cuando se realice el mantenimiento de un equipo (que incluye, pero no se limita al cuidado general y limpieza de serpentines, limpieza o cambio de filtros, lubricación y ajustes) en forma inadecuada o deficiente, de manera que no se cumple con las especificaciones dadas por el fabricante o **TRS PARTES S.A.**



WWW.TRSPARTES.COM

Carrera 1 # 49-35 Cali, Valle del Cauca, Colombia - Sede principal TRS- Tel:(+572) 435 0800

CALI · MEDELLÍN · BOGOTÁ · BARRANQUILLA · PEREIRA · SANTA MARTA · CARTAGENA · BUCARAMANGA · VILLAVICENCIO · MONTERÍA

13. Los productos que presenten daños causados por condiciones de la naturaleza tales como: fuego, vandalismo, agua, arena, corrosión, insectos o similares
14. Lo productos que presenten daños causados por condiciones de la naturaleza tales como: terremotos, inundaciones, tormentas eléctricas etc.
15. Daños en componentes electrónicos y eléctricos de equipos que no se les haya instalado protectores de voltaje.
16. Cualquier daño, desperfecto o quemadura de bobinado de compresores, motores, tarjetas electrónicas y elementos eléctricos u electrónicos ocasionados por la mala calidad de suministro eléctrico tales como caídas de fase, desbalances de fases, picos de voltaje, sobre corrientes, etc.
17. Cuando en la instalación no se hayan seleccionado correctamente el diámetro de las tuberías, la longitud de estas exceda el máximo permitido, o no se hayan instalado los controles de presión, filtros secadores, indicadores de líquido y/o cualquier otro elemento que ayude a proteger el equipo o sea necesario para su correcto funcionamiento.

RECOMENDACIONES

- Revise que el producto facturado sea el entregado, que el número de serie y placa que está en la remisión y/o factura coincida al que se encuentra en su producto.
- Solicite que el funcionario de TRS le muestre el estado físico del producto comprado antes de retirarlo de las tiendas de **TRS**.
- Tenga en cuenta que al firmar la factura o remisión está aceptando un producto en buen estado.
- Para tramitar su solicitud debe estar al día en crédito y cartera. **TRS Partes S.A** quedará con reserva de dominio sobre el equipo o material entregado, hasta tanto el valor de la factura no esté totalmente cancelado por el comprador.
- El radicado de la solicitud de reclamo de garantía no genera aceptación o aval de la misma.
- **TRS** tiene la potestad de solicitar la devolución de las piezas defectuosas dadas en garantía cuando lo considere necesario

