

COBERTURA DE GARANTÍA

1. **Defectos de fabricación:** Errores o imperfecciones en el proceso de producción del equipo que afecten su estética o funcionalidad.
2. **Fallas en el funcionamiento:** Cualquier mal funcionamiento del equipo que impida su uso normal, siempre y cuando sea resultado de un defecto de fábrica.
3. **Componentes, piezas y repuestos defectuosos:** Fallas en los componentes internos o externos que comprometan la operación del equipo.
4. **Anomalías recurrentes durante los mantenimientos preventivos:** Si el equipo ha contado con los mantenimientos preventivos por parte de **IMAQ SOLUTIONS & SERVICES S.A.S.** cada 3 meses y se identifica una falla recurrente durante estos acompañamientos en alguna pieza, material, sección eléctrica o neumática.

Durante el período de garantía, si se determina que el equipo presenta un defecto cubierto por esta política, **IMAQ SOLUTIONS & SERVICES S.A.S.** se compromete, a su entera discreción, a:

- Reparar el equipo utilizando piezas nuevas o reacondicionadas, sin costo para el cliente.
- Realizar seguimiento del cambio de las piezas nuevas o renovadas, para que el equipo quede en óptimas condiciones.
- Si la pieza, repuesto o arreglo de fábrica no se puede cambiar o arreglar en las instalaciones del cliente, **IMAQ SOLUTIONS & SERVICES S.A.S.** se compromete a dejar un equipo de características similares, para que el equipo original sea reparado en la fábrica.

EXCLUSIONES DE GARANTÍA

La garantía no cubre los siguientes casos:

1. **Daños por uso indebido:** Esto incluye intervención incorrecta al equipo, uso inadecuado del equipo, accidentes, alteraciones o modificaciones no autorizadas.
2. **Desgaste natural:** No se cubren raspaduras, abolladuras, manchas o cualquier otro daño superficial que se considere normal con el uso. La limpieza y el mantenimiento inadecuados del acero inoxidable, piezas eléctricas, neumáticas y de fábrica, también anulan la garantía.
3. **Factores externos:** Daños causados por desastres naturales (incendios, inundaciones), fluctuaciones de voltaje, o cualquier otra causa externa que no esté relacionada con la fabricación del equipo.
4. **Reparaciones no autorizadas:** La garantía se anulará si el equipo es reparado o manipulado por personal o servicios técnicos no autorizados por **IMAQ SOLUTIONS & SERVICES S.A.S.**
5. **Falta de mantenimiento:** No seguir las instrucciones de limpieza y mantenimiento del equipo proporcionadas durante la capacitación y las descritas en el manual de operatividad del equipo.

Transferencia de la garantía: Esta garantía es válida únicamente para el comprador original y no es transferible. La transferencia debe realizarse hasta que se realice un diagnóstico técnico por parte de **IMAQ SOLUTIONS & SERVICES S.A.S.** para saber el estado en que se entrega el equipo.

PROCEDIMIENTO PARA HACER EFECTIVA POLÍTICA DE GARANTÍA DE 1 AÑO

Para solicitar un servicio de garantía, el cliente debe seguir los siguientes pasos:

1. **Notificación:** El cliente debe notificar a **IMAQ SOLUTIONS & SERVICES S.A.S** sobre el defecto tan pronto como sea posible, dentro del período de garantía de 1 año, a través de: Whatsapp, o correo electrónico.
2. **Inspección:** Un técnico autorizado de **IMAQ SOLUTIONS & SERVICES S.A.S** revisará y realizará un diagnóstico del equipo para determinar si el defecto está cubierto. Se pueden solicitar fotografías, videos o una inspección presencial si es necesario.
3. **Resolución:** Una vez que se confirme que el defecto está cubierto, se procederá con la reparación, reemplazo o cambio de pieza, repuesto, sistema de cableado o sistema neumático, que se haya evidenciado para cubrir garantía. **IMAQ SOLUTIONS & SERVICES S.A.S** se compromete a resolver el problema en un plazo razonable y el cliente a dar los espacios y tiempos para que el equipo quede en óptimas condiciones.

EQUIPOS QUE CUENTAN CON ESTA COBERTURA DE GARANTÍA DE 1 AÑO.

1. **Temoformadora Titanium**
2. **Hornos Automáticos:**
 - Hornos autónomos.
 - Horno solo cocción.
 - Horno cocción secado.
 - Horno cocción, secado, duchado, ahumado y sistema de lavado.
3. **Tumbler con vacío.**
4. **Tumbler sin vacío.**
5. **Mezclador tradicional.**
6. **Mezclador con vacío.**
7. **Formadora de hamburguesa.**
8. **Torrepressa para Jamón.**
9. **Torrepressa para Tocineta.**
10. **Emulsificador**