



POLÍTICA DE GARANTÍA EQUIPOS GILBARCO DISPENSADORES Y SURTIDORES ENCORE 500SD Y PRIME PMD – PHR – PHX - PMS

Código documento: PG/GB-01

Versión	Fecha	Cambios	
		Numeral	Descripción
01	24/04/2025	No aplica	Documento inicial

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
<i>ORIGINAL APROBADO</i>	<i>ORIGINAL APROBADO</i>	<i>ORIGINAL APROBADO</i>
Georges Assis	Juan Carlos Caro Peña	Lizbet Zárrate Díaz
Director Operativo Gilbarco	HSEQ y Talento Humano	Gerencia Administrativa Financiera y Contable



POLÍTICA DE GARANTÍA EQUIPOS GILBARCO
DISPENSADORES Y SURTIDORES ENCORE
500SD Y PRIME PMD – PHR – PHX - PMS

Código	PG/GB-01
Versión	1
Vigencia	23/04/2025



Todos los documentos de los SGC de Supplytec S.A.S. son confidenciales; su distribución a terceros o a personal ajeno a la Organización está totalmente prohibida, salvo orden expresa y escrita de la Gerencia.

En caso de imprimir el presente documento, su copia se considerará NO CONTROLADA.



POLÍTICA DE GARANTÍA EQUIPOS GILBARCO
DISPENSADORES Y SURTIDORES ENCORE
500SD Y PRIME PMD – PHR – PHX - PMS

Código	PG/GB-01
Versión	1
Vigencia	23/04/2025

GARANTÍA DISPENSADORES Y SURTIDORES GILBARCO

Este documento describe la política de garantía para los equipos Dispensadores / Surtidores de combustible marca Gilbarco proporcionados por SUPPLYTEC SAS.

Mediante el uso de equipos Dispensadores / Surtidores de combustible marca Gilbarco usted confirma aceptar los términos descritos en el presente documento.

Garantía válida únicamente para equipos dispensadores y surtidores de combustible de las líneas **Encore 500 SD y Prime (PMD – PHR – PHX - PMS)**.

Los equipos Dispensadores y Surtidores de combustible marca Gilbarco están garantizados por defectos en material y fabricación en todas sus partes y componentes durante un periodo de **un (1) año** a partir de la fecha de compra. *(*Se tomará como fecha de inicio para el cubrimiento de la garantía, la fecha de expedición de la factura de compraventa.)*

El cubrimiento de la garantía puede incluir servicio técnico presencial en caso de ser requerido. Sin embargo, los costos de desplazamiento del personal técnico hasta el lugar donde estén instalados los equipos NO están cubiertos y deben ser asumidos por el cliente/comprador.

Todo elemento o parte del equipo que haya presentado falla y sobre el que se haya aprobado su cambio por garantía, debe ser entregado al técnico de SUPPLYTEC SAS de forma inmediata o dado el caso, debe ser regresado a SUPPLYTEC SAS en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles luego de ser reemplazado por el elemento nuevo. En caso no ser regresado, el elemento o parte será facturado al propietario del equipo.

Todos y cada uno de los términos retratados en la Política de la Garantía se aplica solo a productos originales Gilbarco, comercializados por SUPPLYTEC SAS, en el territorio colombiano.

Mantenga siempre la factura original entregada con el equipo, ya que es el único documento aceptado por SUPPLYTEC SAS que acredite el origen del producto.

ACTIVACIÓN DEL SOPORTE EN GARANTÍA

Para recibir soporte de garantía, el cliente/comprador deberá presentar la Factura original del producto, responder a las preguntas relativas a las condiciones de instalación, operación y mantenimiento del producto que en el período estaba en uso, y si se llegare a solicitar de parte del equipo técnico de SUPPLYTEC SAS, enviar material (como imágenes y documentos) para ayudar en el diagnóstico de los problemas potenciales, y siguiendo también procedimientos que pueden no ser descritos en el presente documento.

Si SUPPLYTEC SAS determina que la solicitud de soporte en garantía es válida, y el equipo se encuentra dentro del periodo de garantía descrito en este documento, SUPPLYTEC SAS adoptará a su criterio uno de los siguientes procedimientos:

Reparar presencialmente la parte o elemento del equipo Dispensador / Surtidor de combustible marca Gilbarco, utilizando nuevos componentes si es necesario.

Todos los documentos de los SGC de Supplytec S.A.S. son confidenciales; su distribución a terceros o a personal ajeno a la Organización está totalmente prohibida, salvo orden expresa y escrita de la Gerencia.

En caso de imprimir el presente documento, su copia se considerará NO CONTROLADA.



POLÍTICA DE GARANTÍA EQUIPOS GILBARCO
DISPENSADORES Y SURTIDORES ENCORE
500SD Y PRIME PMD – PHR – PHX - PMS

Código	PG/GB-01
Versión	1
Vigencia	23/04/2025

Reemplazar presencialmente la parte o elemento del equipo Dispensador / Surtidor de combustible marca Gilbarco por otra igual o con funcionalidad equivalente.

Si se proporciona algún servicio de garantía, el período de garantía de la nueva parte o elemento será equivalente a lo que resta del período de garantía original teniendo en cuenta la fecha de la compra inicial del producto, o dentro de treinta (30) días después de la reparación, siendo de estos lo más grande.

OPCIONES ADICIONALES DE ACCIONAMIENTO DE GARANTÍA

Los métodos de Soporte descritos a continuación sólo se proporcionarán cuando haya un acuerdo por escrito enviado previamente por el Área de Operaciones y Soporte Técnico Gilbarco de SUPPLYTEC SAS al cliente/comprador, y todos los documentos e informaciones mencionados anteriormente en “Activación Del Soporte En Garantía” fueren debidamente presentados.

Una vez acordado, el Área de Operaciones y Soporte Técnico Gilbarco de SUPPLYTEC SAS proporciona los servicios de garantía de una de las siguientes formas:

Soporte mediante entrega personal: Aplicado cuando el cliente/comprador realiza la entrega del elemento o parte y la respectiva factura de compra del equipo Dispensador / Surtidor de combustible marca Gilbarco en la sede de SUPPLYTEC SAS, y así que una vez notificado sobre la finalización del servicio, hace la retirada del elemento o parte que reemplace el defectuoso.

Autosozporte: Aplicado cuando SUPPLYTEC SAS determina que el cliente/comprador es capaz de hacer la reparación o sustitución de componentes. En este caso SUPPLYTEC SAS enviará el componente para reemplazar al consumidor con todas las instrucciones de instalación.

Puesta en marcha hecha con un tercero: El Cliente/comprador debe informar la fecha en la que va a realizar la puesta en marcha con el tercero, esto con el fin de que SUPPLYTEC SAS le envíe la documentación requerida, tiene cinco (5) días hábiles para enviar los documentos firmados de vuelta, para hacer un correcto control del tiempo de aplicabilidad de la garantía.

Para solicitar garantía se debe seguir los lineamientos aquí descritos paso a paso: El Cliente/comprador debe enviar una carta formal dirigida a el Área de Operaciones y Soporte Técnico Gilbarco de SUPPLYTEC SAS, (dioperativogilbarco@supplytec.com.co y lidertecnico.gilbarco@supplytec.com.co), en la cual se describa en detalle y con evidencia fotográfica o videográfica los motivos de solicitud de garantía.

El Área de Operaciones y Soporte Técnico Gilbarco revisa la carta y tramita la solicitud, dando una respuesta en un lapso no mayor a cuarenta y ocho (48) horas hábiles luego de la recepción de la carta.

El Área de Operaciones y Soporte Técnico Gilbarco solicitará al cliente/comprador que el contratista realice el retiro del elemento defectuoso, para ser enviado a SUPPLYTEC SAS para realizar un diagnóstico y validar la garantía.

El Área de Operaciones y Soporte Técnico Gilbarco decidirá sobre la aplicabilidad de la garantía y en caso tal envía el repuesto para que el contratista contratado por el cliente realice el servicio de instalación.

Todos los documentos de los SGC de Supplytec S.A.S. son confidenciales; su distribución a terceros o a personal ajeno a la Organización está totalmente prohibida, salvo orden expresa y escrita de la Gerencia.

En caso de imprimir el presente documento, su copia se considerará NO CONTROLADA.



POLÍTICA DE GARANTÍA EQUIPOS GILBARCO
DISPENSADORES Y SURTIDORES ENCORE
500SD Y PRIME PMD – PHR – PHX - PMS

Código	PG/GB-01
Versión	1
Vigencia	23/04/2025

Los costos de flete de todo el proceso serán pagados por SUPPLYTEC SAS si se siguen todos los procedimientos acordados durante el proceso.

En caso de autosoporte el Área de Operaciones y Soporte Técnico Gilbarco de SUPPLYTEC SAS puede solicitar recibir la pieza o componentes que están siendo sustituidos antes de enviar un nuevo componente para el cliente/comprador, si esto no es fundamental para el funcionamiento de los equipos o las actividades comerciales de sus consumidores.

Si después del proceso de cambio, el equipo o componente recibido por SUPPLYTEC SAS **no** presenta los problemas descritos por el cliente/comprador, **los costos de los componentes o equipos enviados y flete serán pasados al cliente/comprador.**

En caso de Auto-soporte, SUPPLYTEC SAS no es responsable de los costos de mano de obra adicionales, o calidad de servicio prestados por terceros.

EXCLUSIONES

El tiempo de cubrimiento de garantía para los elementos que se describen a continuación es de quince (15) días. Este periodo iniciará a partir del momento de la realización de la puesta en marcha de los equipos, siempre y cuando se evidencie una correcta instalación y/o manipulación, entendiendo que son elementos consumibles y están expuestos a una alta manipulación:

- ✓ Válvulas de impacto
- ✓ Breakaway
- ✓ Pistolas
- ✓ Swivel
- ✓ Membranas de programación
- ✓ Preset programables
- ✓ Filtros
- ✓ Mangueras

EXCLUSIONES GENERALES

Problemas causados por mala instalación no son cubiertos por la garantía. Esta garantía solo aplica si el equipo ha sido instalado en las condiciones solicitadas por SUPPLYTEC SAS.

La realización de la puesta en marcha con terceros no calificados o no autorizados por SUPPLYTEC SAS anula en su totalidad la presente garantía.

Daños ocasionados en los productos durante el transporte, o generados por accidentes, fallas eléctricas, desastres naturales y mala operación no están dentro de la garantía.

La utilización de partes no originales, no autorizadas, defectuosas, anula en su totalidad la presente garantía.

Cualquier tipo de alteraciones al funcionamiento original en los equipos anula en su totalidad la presente garantía.

Todos los documentos de los SGC de Supplytec S.A.S. son confidenciales; su distribución a terceros o a personal ajeno a la Organización está totalmente prohibida, salvo orden expresa y escrita de la Gerencia.

En caso de imprimir el presente documento, su copia se considerará NO CONTROLADA.



POLÍTICA DE GARANTÍA EQUIPOS GILBARCO
DISPENSADORES Y SURTIDORES ENCORE
500SD Y PRIME PMD – PHR – PHX - PMS

Código	PG/GB-01
Versión	1
Vigencia	23/04/2025

La evidencia de intervenciones o cualquier tipo de manipulación en los equipos por parte de personal ajeno a SUPPLYTEC SAS anula en su totalidad la presente garantía.

Esta garantía no cubre daños indirectos, perdidas de producto (combustible) o cualquier tipo de pérdidas económicas.

El reemplazo de precintos de seguridad del equipo no está cubierto por la garantía.

SUPPLYTEC SAS no es responsable por incidentes, consecuencias, daños personales, muerte, daños a la propiedad, daños ambientales, daños a otros productos.

SUPPLYTEC SAS no se hace responsable por demandas, reclamaciones o pleitos jurídicos contra el cliente/comprador.

La garantía contenida aquí es exclusiva, y no existen garantías explícitas, implícitas o estatutarias adicionales. Garantías de comunicabilidad o aptitud para un propósito en particular están expresamente excluidos.

LIMITACIONES POR ZONA GEOGRÁFICA

El plazo para responder a una solicitud puede variar según las diferencias geográficas, de acuerdo con la solicitud, y la limitación de la disponibilidad de componentes, piezas y personal del Equipo de Soporte Técnico de SUPPLYTEC SAS.

Todos los documentos de los SGC de Supplytec S.A.S. son confidenciales; su distribución a terceros o a personal ajeno a la Organización está totalmente prohibida, salvo orden expresa y escrita de la Gerencia.

En caso de imprimir el presente documento, su copia se considerará NO CONTROLADA.