

## 1. Objetivo:

El presente documento se emite para informar al cliente final el procedimiento al cual se deben someter las garantías comercializadas por INNOVATEQ S.A.S. Dicho documento se encuentra alineado con lo descrito en el Estatuto del Consumidor Ley 1480 de 2011.

## 2. Definición y alcance de la Garantía

**2.1** Garantía: Es el respaldo que ofrece INNOVATEQ S.A.S sobre las condiciones de calidad, seguridad e idoneidad de sus productos, ya sea por defectos en los materiales o en la fabricación. Dicha garantía está sujeta los términos y condiciones que apliquen a cada producto y en general a las políticas descritas en el presente documento, las cuales cumplen con las disposiciones generales de protección al consumidor descritas en la Ley 1480 de 2011.

**2.2.** Las condiciones específicas de aplicación de la garantía se encontrarán en la “tarjeta de garantía” que se entrega con cada producto. En caso de no encontrarse tal tarjeta aplicarán en forma general las políticas señaladas en el presente documento, el cual se encuentra publicado en nuestra página <http://innovateq.com.co/> .

**2.3.** En caso de aplicar la garantía a la reclamación efectuada por el Cliente, INNOVATEQ podrá proceder con la reparación del producto defectuoso, con su reemplazo por otro de iguales o similares características(F88).

**2.4.** En caso de que el producto no pueda ser reparado y no se cuente con inventario del producto averiado, o uno de similares características, INNOVATEQ procederá con la devolución del dinero o la emisión de una Nota Crédito (N12). La devolución del dinero o la Nota Crédito se efectuará 10 días hábiles después de haber sido aprobada la garantía por Innovateq S.A.S. La Nota crédito se aplicará a los clientes de INNOVATEQ, con quienes se tengan contratos de distribución, y/o comercialización.

**2.5** En caso de aplicar garantía, la reparación, y/o reposición del producto será asumida en su totalidad por INNOVATEQ. También se cubrirán costos de transporte del producto en caso de que estos sean necesario.

**2.6.** La garantía no tendrá contraprestación adicional al precio del producto en caso de que este no pueda ser refaccionado o reparado, o reemplazado por uno de iguales características. En tal caso, el valor de devolución, será el que conste en la factura de venta al cliente de INNOVATEQ.

### 3. Eventos que excluyen la garantía

**3.1.** Además de los eventos descritos en la ley, la garantía a que se refiere el presente documento no procede, o no es aplicable, en los siguientes casos, aun cuando esta sea reclamada durante el periodo de vigencia de la garantía establecido para el producto

- a. Cuando se demuestre por INNOVATEQ, o sus centros de diagnóstico que el producto adquirido ha sido instalado y/o aplicado de manera inadecuada en un vehículo, o de forma que no corresponda respecto a las especificaciones técnicas dadas en el catálogo del producto objeto de reclamación. <sup>1</sup>
- b. Por falla, defecto u omisión en los procesos de instalación que deriven en fallo o afectación de la operación normal del producto adquirido.
- c. Manipulación errada de personal técnico no autorizado por INNOVATEQ, que deriven en fallo o afectación de la operación normal del producto adquirido.
- d. Desgaste natural o influencias exteriores tales como: filtraciones de agua, problemas eléctricos del vehículo, falta de mantenimiento del sistema eléctrico del vehículo o de la batería, intrusión de elementos extraños conexión inapropiada de accesorios y/o cualquier influencia externa que deriven en fallo o afectación de la operación normal del producto adquirido  
No contar con la documentación requerida para el trámite de garantía<sup>2</sup>, descrita en el numeral 5.1.1 del presente documento.
- e. Cuando la documentación para el trámite de garantía se encuentre con algún tachón o enmendadura o se encuentra adulterada.
- f. El producto adquirido se encuentre fuera de los términos pactados de promesa de servicio y/o atención de reclamación de garantía.
- g. Cuando el producto se encuentre roto, golpeado o abollado.
- h. Por uso de combustible inapropiado o de diferentes especificaciones a las establecidas por el fabricante.
- i. Por daños ocasionados por no atender las instrucciones de cuidado o mantenimiento de los productos
- j. Por daños durante el transporte, cuando este haya sido asumido por el comprador. k. cualquier influencia externa que deriven en fallo o afectación de la operación normal del producto adquirido.
- l. Productos en promoción contarán con 3 meses de garantía a partir de la fecha de factura, refaccionados reparados o usados En tales casos, INNOVATEQ informará al comprador en forma expresa de la exclusión de cualquier garantía legal o contractual sobre tales bienes al momento de la venta.

**3.2.** Es responsabilidad del cliente leer el manual de uso del producto adquirido, a fin de darle un correcto uso y funcionamiento. El cliente debe ejecutar los pasos de instalación y/o mantenimientos indicados por INNOVATEQ S.A.S al momento de la entrega del producto los cuales se encuentran descritos en el manual de uso del producto el cual se **Copia controlada**: se considera la última versión vigente del presente documento controlado, publicada en el sitio web declarado por

	<b>Política de Garantías</b>	PO-PS-001
		Versión 1
		Fecha 03/01/2022
		Página 1 de 9

entrega junto con este.

**3.3.** En caso de duda acerca de la aplicación de las instrucciones de uso, instalación y/o mantenimiento, podrá comunicarse con el área de posventa [posventa@emasa.co](mailto:posventa@emasa.co).

**3.4.** Los gastos por mantenimiento y capacitación fuera de la garantía serán pagados por el cliente acorde a las tasas de mantenimiento vigentes. La intervención de equipos por personal no autorizado por INNOVATEQ S.A.S. ANULA la garantía.

#### 4. Procedimiento de reclamación por Garantía

En caso de que un cliente de INNOVATEQ, requiera presentar una solicitud de garantía deberá seguir el siguiente procedimiento:

4.1 Registrar su solicitud de garantía en la plataforma de [garantia@innovateq.com](mailto:garantia@innovateq.com). En el momento de la entrega del equipo en los centros autorizados, deberá diligenciar y firmar el siguiente formato:



**INNOVATEQ**  
Respaldo y garantía  
NIT. 830.073.570-0

**¡Queremos a nuestros clientes!**  
**Somos GRUPO EMASA**

SOLICITUD DE GARANTÍA

FORMATO DE RECEPCIÓN DE SOLICITUD DE GARANTÍA							
CLIENTE							
NIT			FECHA	DD	MM	AAAA	N° REQUERIMIENTO
CIUDAD			LABORATORIO DE DESTINO				
ASESOR			VEHÍCULO			VERSIÓN	MODELO
REFERENCIA	DESCRIPCIÓN	APLICACIÓN	CANTIDAD	N° FACTURA INNOVATEQ	FECHA DE FACTURA	MOTIVO DE LA RECLAMACIÓN	KM-H (USO)

Innovateq S.A.S informa que para la revisión de las ELECTRO BOMBAS, estas se deben abrir lo cual hace que queden inservibles. Dicho procedimiento y la recepción de los repuestos consignados en este formato No significa que la garantía se aprobada.  
Autorizo expresamente realizar la revisión de los productos entregados y relacionados en este formato. Certifico que conozco y entiendo claramente todas las consecuencias que representa la información contenida en este documento.

FIRMA Y SELLO GERENTE Y/O ENCARGADO	FIRMA ASESOR COMERCIAL	FIRMA, SELLO Y FECHA DE RECEPCIÓN POR EL LABORATORIO

Nota: Es importante que la misma información que se registre en la plataforma de garantía coincida con la información este plasmada en el formato de solicitud.

<sup>1</sup> **asesoramiento:** Siempre que se comercialice una batería a un cliente final, debe dejarse constancia en los documentos de entrega que se le acompañe en el proceso de selección y comunicación de especificaciones técnicas conforme al requerimiento inicial.

<sup>2</sup> **documentación requerida:** Factura de venta o copia de la misma y certificado de garantía que relacione características de Copia controlada: se considera la última versión vigente del presente documento controlado, publicada en el sitio web declarado por

operación y/o número de parte o seriales de construcción. Es deber del consumidor final presentar cualquier documento que razonablemente permita acreditar a venta

- 4.2 Por favor, antes de efectuar el registro de su garantía, asegúrese que el producto se encuentra dentro de la vigencia de la garantía que le aplica y que cuenta con los siguientes documentos soporte para la aplicación de la garantía:
- Copia de la Factura de venta al cliente final.
  - Si la solicitud de garantía se recibe a través de un centro autorizado de ventas, Anexar la factura de compra del producto a INNOVATEQ S.A.S, en el caso en que esta supere los 12 meses del plazo de garantía agregar la factura de venta al consumidor final.
  - En caso de solicitudes de Sistema de frenos, filtros y amortiguadores, se debe adjuntar registro fotográfico de las piezas, zona del vehículo donde está instalada y en lo posible evidencia de la falla al correo electrónico [posventa@emasa.co](mailto:posventa@emasa.co).
  - Certificado de garantía del cliente final para los casos Baterías.
  - Diagnostico o laudo técnico generado en centros de servicio o técnico autorizado por Innovateq (si se tiene).
- 4.3 Recibida la solicitud, nuestra área de servicio al cliente y garantías le informará si la solicitud esta completa o si falta información o documentos soporte para dar trámite a la misma. Al registro de la garantía se asignará un número de caso.
- 4.4 Los Clientes de INNOVATEQ que reciban solicitudes de garantía de los consumidores finales, deben enviar las mismas a los centros autorizados en un plazo máximo de 3 días hábiles, contados a partir de la fecha de recepción del producto.
- 4.5 Una vez radicada la solicitud de garantía se le indicará el lugar en donde podrá entregar el producto para su revisión (Centro de servicio autorizado, o en su defecto en el departamento de garantías de Innovateq), para su respectiva inspección y dictamen.
- 4.6 Recibido el producto en los centros autorizados para revisión, INNOVATEQ le entregará una constancia de recibo del artículo al cliente, en el que conste la fecha de presentación de la solicitud de garantía, los datos del cliente, y la mención del daño o evento de garantía.
- 4.7 Una vez recibido el producto para estudio de garantía, INNOVATEQ, lo examinará en los laboratorios técnicos autorizados y/o en su área de control y calidad. Del resultado del análisis se emitirá un laudo técnico que se remitirá al Cliente con el diagnostico.
- 4.8 El termino máximo de respuesta al Cliente de los resultados de su solicitud de garantía es de cinco (5) días hábiles contados desde a fecha de radicación de la solicitud de garantía.

Finalizado el estudio de la garantía, si hubiere lugar a la reparación del bien o a su reposición se le entregará al Cliente una constancia de reparación y/o reposición en la cual **Copia controlada:** se considera la última versión vigente del presente documento controlado, publicada en el sitio web declarado por

constará, (i) Descripción de la reparación efectuada, (ii) Las piezas reemplazadas o reparadas, (iii) La fecha en que el consumidor hizo entrega del producto, y (iv) La fecha de devolución del producto refaccionado, según corresponda.

En el momento de entregar el producto para revisión por garantía, el cliente debe tener conocimiento y autorizar que este sea revisado completamente para identificar la falla y así identificar si esta aplica para trámite de garantía.

**Nota 2:** Innovateq S.A.S informa que para la revisión de las electrobombas (bombas de combustible), estas se deben abrir las cuales quedan inservibles, dicho procedimiento no significa que la garantía sea aprobada.

## 5. Plazo de Garantía

5.1. El plazo de garantía para nuestros productos es de 12 meses, contados a partir de la fecha de entrega del producto al consumidor final, la cual se presume efectuada en la fecha de la factura de venta a este.

5.2. Los tiempos máximos de garantía para baterías bajo mantenimiento, libre mantenimiento (selladas) y de tecnología AGM / EFB, difieren según la procedencia de fabricación; a continuación, se presentan los términos en función del origen del producto adquirido.

· **Bienes con procedencia Ecuador:**

- a. Vehículos particulares: 12 meses o 25.000 km, lo primero que se cumpla.
- b. Vehículos de transporte especial: 12 meses o 25.000 km, lo primero que se cumpla.
- c. Vehículos de servicio público o comercial: 6 meses o 25.000 km, lo primero que se cumpla.
- d. Vehículos oficiales: 6 meses o 25.000 km, lo primero que se cumpla.
- e. Vehículos dedicados o convertidos: 6 meses o 25.000 km, lo primero que se cumpla.
- f. Vehículos pesados: 12 meses sin límite de kilometraje.

· **Bienes con procedencia Corea:**

- a. Vehículos particulares: 18 meses o 25.000 km, lo primero que se cumpla.
- b. Vehículos de transporte especial: 12 meses o 25.000 km, lo primero que se cumpla.
- c. Vehículos de servicio público; 6 meses o 25.000 km, lo primero que se cumpla.
- d. Vehículos de oficiales: 6 meses o 25.000 km, lo primero que se cumpla.
- e. Vehículos dedicados o convertidos: 6 meses o 25.000 km, lo primero que se cumpla.
- f. Vehículos pesados: 12 meses sin contar el kilometraje.

*Es responsabilidad de INNOVATEQ, hacer entrega al consumidor final de los términos y condiciones de garantía aplicables a cada producto, así como de los manuales de uso, instalación, y las instrucciones suministradas por las líneas distribuidas por la compañía, en relación con el adecuado uso, conservación e instalación del producto adquirido los cuales se encuentran en los folletos al interior de cada producto.*

- 5.3. En caso de producirse el cambio de producto, el término de garantía empezará a correr nuevamente, desde el momento de sustitución de este. Para estos efectos la fecha de inicio será aquella que consta en la constancia de reposición del producto, entregada por INNOVATEQ.*
- 5.4. En caso de reparación del producto, o reemplazo de un repuesto, el término de garantía no comenzará a correr nuevamente, pero se entenderá suspendido durante el mismo plazo que tomó la reparación del producto. El plazo de vigencia de la garantía continuará corriendo desde el momento de entrega del producto reparado al Cliente.*
- 5.5. Las reclamaciones de garantías de baterías BOSCH® de fabricación Alemania, americanas, coreanas y las catalogadas con tecnología AGM y EFB, que no incluyan el certificado de garantía, deben ser presentadas con la factura original de venta o copia de esta, y con el registro de las revisiones periódicas del sistema eléctrico y/o de la batería.*
- 5.6. En todos los casos el tiempo de garantía inicia desde la fecha de compra del cliente final; conforme a las condiciones de entrega (IMPORTANTE: tener en cuenta es responsabilidad solidaria entre importador fabricante y distribuidor de la rotación de mercancía que tiene en su stock de inventario, ya que contara con un plazo comercial máximo de 6 meses para que pueda ser comercializada la mercancía.*
- 5.7. Es de suma importancia informar al cliente final los términos y condiciones de garantía, las características y calidad de los productos antes de adquirirlos, así como las instrucciones suministradas en relación con el adecuado uso, conservación e instalación del producto adquirido.<sup>3</sup>*

*La información anteriormente expresada se presenta a manera de resumen en el siguiente cuadro:*



## Política de Garantías

PO-PS-001

Versión 1

Fecha  
03/01/2022

Página 1 de 9

**Ley 1480 de 2011 / Estatuto del consumidor:** Capítulo II Ámbito de Aplicación, Artículo 3° Derechos y deberes de los consumidores y usuarios.

REFERENCIA TÉCNICA	PROCEDENCIA	SERVICIO	TÉCNOLOGÍA	TIEMPO GARANTÍA (MESES)	RECORRIDO (km)	DOCUMENTACION REQUERIDA	REVISIONES PERIODICAS	
604244 CO / 53-54 710044 CO / 55	ECUADOR	PARTICULAR	PLOMO ACIDO	12	25000	* Factura de venta * Certificado de garantía	3 MESES / 5000 KM	
		ESPECIAL		6	N/A			
		PUBLICO			25000			
		OFICIAL						
		DEDICADO / CONVERTIDO		12				
PESADOS								
0 092 547 041	COREA	PARTICULAR	PLOMO ACIDO	18	25000	* Factura de venta * Certificado de garantía	3 MESES / 5000 KM	
		ESPECIAL		12	N/A			
		PUBLICO		6				25000
		OFICIAL						
		DEDICADO / CONVERTIDO		12				
PESADOS								
0 092 567 117	COREA	PARTICULAR	AGM	24	25000	* Factura de venta * Certificado de garantía	3 MESES / 5000 KM	
0 092 567 106	COREA	PARTICULAR	EFB	18	25000	* Factura de venta * Certificado de garantía	3 MESES / 5000 KM	
		ESPECIAL						
0 092 568 279/199	BRASIL	PARTICULAR	PLOMO ACIDO	18	25000	* Factura de venta * Certificado de garantía	3 MESES / 5000 KM	

## 6. Servicios autorizados

Innovateq cuenta con centros de servicios autorizados a nivel nacional, para brindar de manera eficiente y eficaz la respuesta oportuna al cliente final. La lista de servicios autorizados podrá ser consultada aquí [Centros de servicios Autorizados.pdf](#)

Serán encargados de dar diagnóstico e inspección a las diferentes líneas de productos distribuidas por Innovateq S.A. S, en caso de baterías podrán entregar el producto si esta por garantía y si esta previamente autorizado por el área de posventa.

**Nota:** Ningún centro de servicio deberá pagar garantías de baterías que sean recepcionadas por parte de grandes superficies.

**Copia controlada:** se considera la última versión vigente del presente documento controlado, publicada en el sitio web declarado por

	<b>Política de Garantías</b>	PO-PS-001
		Versión 1
		Fecha de aprobación: 08/04/2020
		Página 10 de 10

## 7. Rechazo de una Garantía

Las solicitudes de garantías rechazadas serán notificadas por correo electrónico junto con los respectivos soportes justificando la causal del rechazo, el producto permanecerá almacenado por tres meses, si desea que se envíen las piezas debe solicitarlo en el mismo correo, posterior a estos tres meses se dispondrá del producto para procesos de posconsumo.

Cualquier inquietud sobre el proceso por favor no dude en contactarnos.

Sin ningún otro particular, agradecemos la atención prestada.

Cordialmente,

		
Deissy Malpica Jefe Posventa	Alejandro Fernández Gerente financiero	Claudio Castillo Country Manager
<b>Elaborado por</b>	<b>Revisado por</b>	<b>Aprobado por</b>

**Copia controlada:** se considera la última versión vigente del presente documento controlado, publicada en el sitio web declarado por



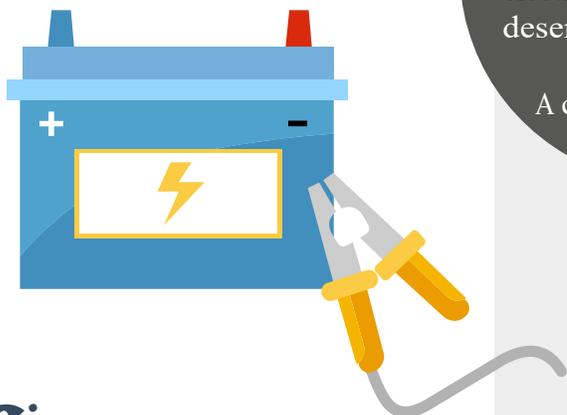
## ACUMULADOR CON MALTRATO FÍSICO POR MANIPULACIÓN

Rechazo 

ar daños irreversibles en la batería, **por ejemplo** una ruptura de la caja la cual ya no podrá contener el electrolito, al mismo tiempo un golpe en los terminales que puede desencadenar en un desprendimiento de la conexión interna.

A continuación se referencia los daños que se pueden causar en postes de batería:

-  Terminal con mucho **torque**.
-  Terminal **limado**.
-  Terminal **maltrato o inclinado**.
-  Terminal **remanufacturado**.
-  Terminal **picado por posible corto**





## BATERÍA GOLPEADA Y/O ROTA

Rechazo ❌

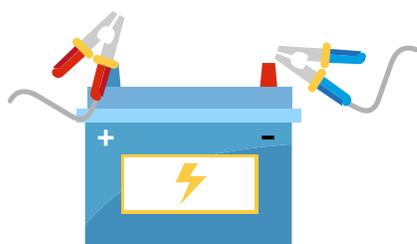
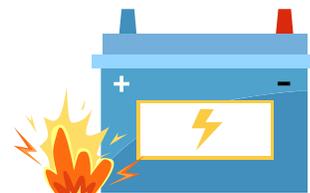


## ❌ BATERÍA QUEMADA

Un daño provocado por una mala recarga o por posibles problemas en el **sistema de carga del vehículo**, en resumen este daño es generado por sobre temperaturas que descompone el **electrolito** en su interior y en el exterior tendrá un aspecto de color ahumado en etiquetas.

## BATERÍA EXPLOTADA ❌

Una **batería explotada** se caracteriza por una cubierta y/o caja rota, esto habitualmente se genera por la **producción de hidrogeno**, un gas demasiado inflamable.

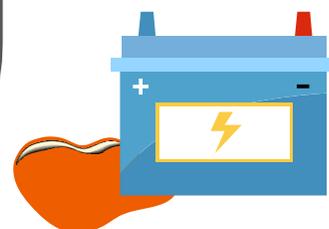


## ❌ BATERÍA CON CARGA INVERTIDA

Una batería con carga invertida es un acumulador que se descargó totalmente y en el momento de recuperar tensión (**voltaje**) **se truncaron las polaridades**.

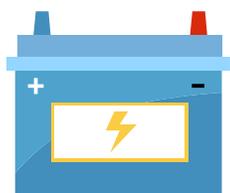
## BATERÍA CON MALA O FALTA DE SUJECIÓN ❌

Cuando un acumulador se encuentra sin sujeción sus placas pueden desprenderse por exceso de vibración, asimismo **una batería con demasiada presión en el soporte de la batería puede partir la caja por los lados y generarse derrames de electrolito**.



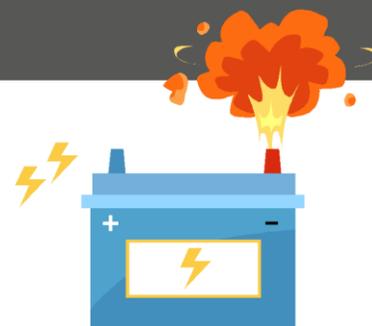
## ❌ BATERÍA LIBRE DE MANTENIMIENTO ABIERTA

Las **baterías libres de mantenimiento** tienen como característica su hermeticidad, por esta razón si el acumulador se abre, inmediatamente perderá este sello, como resultado **se producirá fugas y pérdida de electrolito**.



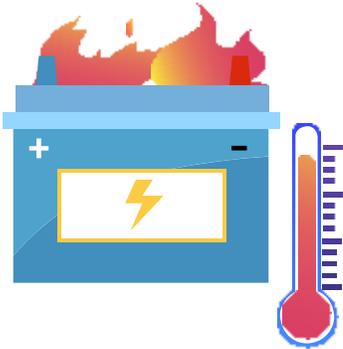
## BATERÍA CON ELECTROLITO NEGRO U OSCURO ❌

Baterías de tapón y aplica para aquellos acumuladores que presentan desprendimiento de material activo por mala sujeción, sobre temperaturas y sobre carga.





## ✘ BATERÍAS CON SOBRE TEMPERATURA O SOBRE CARGA



La batería con sobrecarga se ocasiona por la falta del regulador de voltaje sometiendo a la batería a la recepción de sobre voltaje, generando situaciones que acaban con la vida útil del acumulador, adicional se pueden evidenciar otras situaciones como lo son:

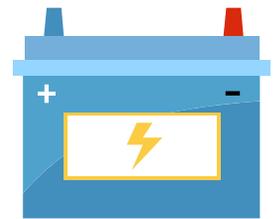
Voltios hacia abajo se considera como descarga profunda, esto puede ser producido por largos periodos de inactividad y por problemas eléctricos. Esta condición se puede observar por la generación de sulfato en las placas, las densidades pueden caer a  $1,150\text{g/cm}^3$  o se encuentran desequilibradas.

- ✘ Consumo excesivo de electrolito.
- ✘ Placas pandeadas o torcidas.
- ✘ Ruptura de separadores.
- ✘ Crecimiento excesivo de rejillas.
- ✘ Placas y hombros con esponjamiento.
- ✘ Corrosión de las rejillas + y -.
- ✘ Desprendimiento de material activo.

## BATERÍA CON BAJO NIVEL DE ELECTROLITO ✘

Este estado solo se puede verificar en baterías de bajo mantenimiento, ya que se tiene la opción de retirar los tapones, es decir que si al retirar estos sellos se observa un bajo de nivel del electrolito el acumulador fue expuesto a:

- ✘ Sobre cargas.
- ✘ Falta de mantenimiento.
- ✘ Sobre temperaturas.



## ✘ BATERÍA CON ELECTROLITO CONTAMINADO O DE COLOR ROJO OSCURO



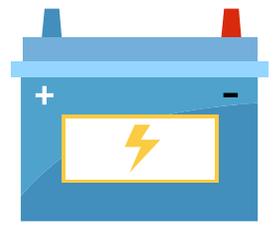
Electrolito que ha sido alterado, tiene un olor y color distinto al ácido sulfúrico, la contaminación metálica puede ser generalmente determinada por altas tasas de autodescarga en el servicio.





## DESCARGAS PROFUNDAS

Cuando un acumulador es llevado a una tensión de 10 voltios hacia abajo se considera como descarga profunda, esto puede ser producido por largos periodos de inactividad y por problemas eléctricos. Esta condición se puede observar por la generación de sulfato en las placas, las densidades pueden caer a  $1,150\text{g/cm}^3$  o se encuentran desequilibradas.



## BATERIAS QUE PROCEDEN POR GARANTÍA

Aprobado 

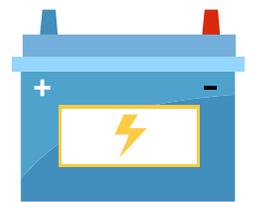


### BATERÍAS CON FUGA ENTRE CAJA Y CUBIERTA

Un daño generado por mal termosellado, ocasionando pérdida de electrolito, en el sellado entre caja y cubierta, esto no cubre daños por mala manipulación.

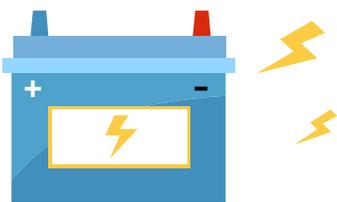
## BATERÍAS CON FISURAS EN LA BASE DEL TERMINAL

Es cuando el acumulador presenta fractura en la base del borne o terminal provocando posibles fugas de electrolito.



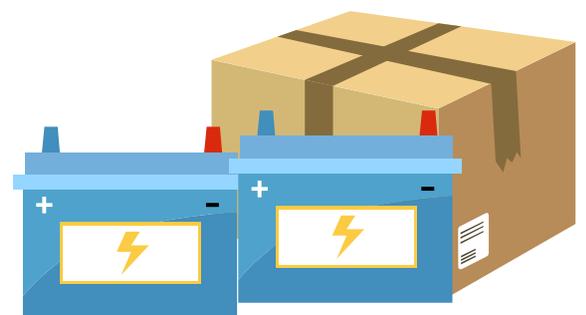
### BATERÍAS CON CORTO

Cuando la batería presenta algún **desprendimiento prematuro de material activo se generan lodos en la base de la monoblock**, esto puede unir dos celdas de distinta polaridad generando un corto, también se puede producir por ruptura de un separador admitiendo que placas negativas y positivas se manipulen.



## GRUPO DEFECTUOSO

Un grupo defectuoso se manifiesta en una batería cuando hay desprendimiento de un bloque de placas, como se sabe el acumulador trae seis bloques de placas unidas por conectores, si alguno de ellos falla, inmediatamente el voltaje disminuirá en  $2,1\text{ V}$ , esto quiere decir que el acumulador tendrá un voltaje de  $10,5\text{ voltios}$ , si fallan **dos bloques el voltaje será  $8,4\text{V}$** .



### CORTO POR HOMBROS LEVANTADOS

Este problema sucede cuando el hombro sobresale y produce un corto por contacto.

