



## TERMINOS Y POLITICAS DE GARANTIA

Fecha:	01/01/2025
Versión:	01
Página:	1 de 8

A continuación, encontrará las políticas que deberá tener presente, en caso de que requiera iniciar un trámite de garantía.

### TÉRMINOS DE GARANTÍA MAQUINARIA Y EQUIPOS

La **maquinaria y equipos** están amparados por el siguiente término de garantía:

- ❖ Los equipos de la línea industrial, agrícola y forestal (Transporter, Remolques, Motoazadas, Motores, motobombas, Multipropósito, Motocultores) cuentan con garantía de **12 meses** por defectos de fabricación
- ❖ Los equipos de la línea industrial, agrícola y forestal con motor 2 tiempos y 4 tiempos (Motoazadas, Motores Multipropósito, Motocultores, Guadañas, Ahoyadores, Cortacésped, Fumigadoras, Hidrolavadoras, Motobombas, Motosierras, Biotrituradoras, Sopladores) y Herramienta eléctrica cuentan con garantía de **12 meses** por defectos de fabricación.
- ❖ La **mano de obra** generada por el personal de **L-MAGRO.**, tiene una garantía de 30 días calendario.
- ❖ Para los productos que se encuentren catalogados como Outlet, la garantía no aplicará sobre el imperfecto o deterioro aceptado por el cliente, en los demás aspectos de estos productos, aplicarán las condiciones de garantía establecidas en el presente documento.

**IMPORTANTE:** los mantenimientos preventivos sugeridos por los fabricantes son:

- ❖ Si se trata de un equipo con motor a **3.600 RPM** el primer mantenimiento se debe realizar a las primeras **20 horas** de uso o al mes, lo primero que ocurra; de ahí en adelante, cada **100 horas o cada 6 meses**.
- ❖ Si se trata de un equipo con motor a **1.800 RPM**, el primer mantenimiento debe ser a las primeras **50 horas de uso o al mes**, lo primero que ocurra, de ahí en adelante, cada **250 horas o cada 6 meses**.
- ❖ Los equipos deben usar los siguientes lubricantes recomendados por el fabricante de la siguiente manera:
  - Aceite lubricante **15W40** para motores a **Diésel 4 Tiempos**.
  - Aceite lubricante **20W50** para motores a **Gasolina 4 Tiempos**.
  - Para los equipos de la línea agrícola y forestal compuestos por motores de **2 tiempos**, se debe realizar la mezcla de Aceite Lubricante y Gasolina teniendo en cuenta lo siguiente:
    - Aceite Mineral o Semisintético 2T realice la mezcla 25:1.

Fecha:	01/01/2025
--------	------------

- Aceite Sintético 2T realice la mezcla 50:1.
- ❖ Las **baterías** de la maquinaria y equipos su termino de garantía será de **6 meses**, por tanto, realice lo siguiente según corresponda el equipo que haya adquirido:
  - Mantenga siempre cargada la batería, para esto si el equipo no se usa diariamente, realice el encendido cada 15 días, aproximadamente por 15 minutos o instale un cargador de baterías automático para mantener la carga de batería.
  - No utilice cargadores de batería automáticos de carga continua porque sobrecargaran la batería y ocasionaran su daño.
  - Cuando realice el apagado del equipo, coloque la llave de encendido en posición OFF, no lo deje en posición ON.
- ❖ Para mantener el óptimo funcionamiento de los equipos que cuenten con batería y cargador de batería, se debe tener en cuenta lo siguiente:
  - Mantenga siempre cargada la batería, para esto después de cada uso coloque a cargar la batería con su cargador durante máximo 8 horas, no se recomienda dejar cargando por tiempos prolongados ya que se sobrecargará la batería ocasionando su daño.
  - No cargue la batería por tiempos cortos, esto ocasionara que la batería pierda capacidad de almacenamiento y por tanto su daño.
  - Cuando realice el apagado del equipo, coloque la llave o el interruptor en posición OFF, no lo deje en posición ON.

Si estos parámetros se cambian o no se hacen los mantenimientos adecuados y de forma oportuna, la garantía pierde su validez.

### CAUSALES DE PÉRDIDA DE GARANTÍA

1. Los daños ocasionados por falta de mantenimiento periódico especificado por el fabricante.
2. Daños causados por usos inadecuados o diferentes a los indicados según su diseño.
3. Daños ocasionados por el uso de repuestos, partes, lubricantes y/o combustibles inadecuados o adaptaciones.
4. Daños ocasionados por reparaciones realizadas por personal no autorizado.
5. Daños producidos por golpes, almacenamiento o manipulación inadecuada.

		<b>Fecha:</b>	01/01/2025
--	--	---------------	------------

Versión:	01
Página:	3 de 8

6. Daños ocasionados por instalaciones defectuosas y/o inadecuadas.
7. En caso de robo, sustracción o daños totales o parciales ocasionados por vandalismo o fenómenos naturales como descargas eléctricas, inundaciones o incendios, desgaste y deterioro normal debido al uso y a su exposición a las condiciones de desgaste propio de su operación.
8. Los equipos vienen diseñados para suministrar rangos de potencias específicos, de acuerdo con la solicitud de cada cliente, si son utilizadas por encima de su capacidad o por debajo del 50% de su carga, los equipos empezarán a presentar fallas y por esta causa se perderá la garantía.
9. Daños ocasionados por falta de limpieza o limpieza inadecuada del equipo, o por la presencia de partículas o agentes externos, que intervienen en el buen funcionamiento de la pieza.
10. Que los equipos se encuentren por fuera de la vigencia de término de garantía según lo estipulado en el presente.
11. El retiro, cambio, reemplazo, alteración o modificación de las placas y/o adhesivos de identificación, de información técnica o de seguridad colocados en la parte externa o interna de los equipos sin previa autorización de L-MAGRO.

Para los productos que requieran el proceso de alistamiento, el cual, consiste en ajustar y probar los componentes del equipo para garantizar su correcto funcionamiento, si el cliente solicita que algún producto le sea entregado o despachado sin realizar este proceso, debe tener en cuenta que si se presentan fallas asumirá los costos que se generen por el servicio que se preste para realizar el ajuste requerido.



**L-magro**  
Agua con propósito, cultivo con visión

## CERTIFICADO DE GARANTIA

Fecha:	01/01/2025
Versión:	01
Página:	4 de 8

### TÉRMINOS DE GARANTÍA CINTAS Y LINEAS DE GOTEO

#### 1. Garantía Limitada

La garantía de las cintas y líneas de goteo cubre defectos de fabricación y materiales bajo condiciones normales de uso, siempre que se sigan las especificaciones técnicas proporcionadas por el fabricante.

#### 2. Condiciones para la Validez de la Garantía

Para que la garantía sea válida, el usuario debe cumplir con las siguientes condiciones:

a. **Instalación Conforme a las Especificaciones Técnicas:**  
Las cintas y líneas de goteo deben instalarse de acuerdo con las especificaciones técnicas proporcionadas por el fabricante, incluyendo las recomendaciones sobre presión, espacio entre emisores, y orientación de la instalación.

b. **Uso de un Sistema de Filtrado Adecuado:**  
El sistema de riego debe contar con un sistema de filtrado adecuado y eficiente, que cumpla con las especificaciones del fabricante. El no uso o mal uso del filtro anula la garantía.

c. **Monitoreo de la Presión:**  
Se recomienda instalar manómetros para monitorear la presión de trabajo del sistema de riego. El mantenimiento adecuado y la vigilancia de la presión de trabajo son cruciales para la durabilidad de las cintas y líneas de goteo.

#### 3. Exclusiones de la Garantía

La garantía no cubre los siguientes casos:

- **Ruptura por Sobresalto de Presión (Sobrepresión):**  
Los daños a las cintas y líneas de goteo causados por una presión superior a la indicada en la ficha técnica del producto no están cubiertos por la garantía. El exceso de presión puede provocar rupturas o fallos en el sistema de riego.
- **Taponamiento por No Uso del Filtro:**  
Los taponamientos causados por la acumulación de impurezas debido al no uso del sistema de filtrado adecuado o el mal mantenimiento de este no estarán cubiertos por la garantía.
- **Ruptura por Mala Manipulación en la Instalación:**  
Cualquier daño a las cintas y líneas de goteo derivado de una mala manipulación durante la instalación, como doblado excesivo, estiramiento o daño mecánico causado por el operario, anulará la garantía.
- **Daños Naturales o Generados por los Operarios:**  
La garantía no cubre daños causados por factores externos como cambios climáticos extremos (viento, granizo, heladas,



## CERTIFICADO DE GARANTIA

Fecha:	01/01/2025
Versión:	01
Página:	5 de 8

etc.) ni por daños causados directamente por los operarios durante la instalación, mantenimiento o uso del sistema de riego.

### 4. Responsabilidad del Usuario

El usuario es responsable de:

- Seguir las instrucciones de instalación y mantenimiento proporcionadas por el fabricante.
- Realizar el monitoreo de la presión del sistema de riego utilizando manómetros adecuados, especialmente si las condiciones del terreno o el sistema de riego son variables.
- Asegurar que el sistema de filtrado sea adecuado para el tipo de agua utilizada y mantenerlo en condiciones óptimas.

### 5. Procedimiento para Reclamaciones

En caso de una reclamación bajo garantía, el usuario debe:

- Contactar con el distribuidor o proveedor autorizado.
- Proporcionar el comprobante de compra y una descripción detallada del problema, incluyendo evidencia de que las cintas o líneas de goteo fueron instaladas y utilizadas según las especificaciones del fabricante.
- Si es necesario, permitir que un técnico autorizado inspeccione el sistema para evaluar si la reclamación está cubierta por la garantía.

### 6. Limitaciones de la Garantía

La garantía no cubre:

- Daños por mal uso o instalación incorrecta.
- Daños indirectos o consecuencias del mal funcionamiento del producto.
- Productos modificados, alterados o reparados sin la autorización del fabricante.

### 7. Aceptación de los Términos

Al adquirir las cintas de goteo, el cliente acepta los términos y condiciones de garantía establecidos en este documento.



## CERTIFICADO DE GARANTIA

Fecha:	01/01/2025
Versión:	01
Página:	6 de 8

**L-MAGRO.**, no se hace responsable por daños materiales, físicos o corporales ocasionados por la inadecuada operación del producto amparado por esta garantía y no responde por ningún tipo de reclamación por lucros cesantes, derivados del no funcionamiento del producto.

### PROCEDIMIENTO PARA LA SOLICITUD DE GARANTÍA POR PARTE DEL CLIENTE

Para poder dar trámite a la solicitud de garantía, es indispensable que nuestro cliente, cumpla con los siguientes pasos:

1. El producto debe cumplir con los términos de garantía y no estar inmerso en ninguna de las causales de exclusión de garantía establecidas.
2. Notificar y solicitar el formato de solicitud de garantía a través del correo electrónico [info@l-magro.com](mailto:info@l-magro.com)
3. Esperar respuesta por parte de la organización si la garantía cumple los términos de tiempo establecido para su reclamación (validación que se realiza con la fecha de la factura) para proceder a enviar el producto a nuestras instalaciones.
4. Dirigir el producto sobre el cual se solicita la garantía hasta las instalaciones de **L-MAGRO**.
5. **Condición:** el producto debe contar con su caja, empaques, accesorios y factura o documento equivalente. Al llegar a nuestras instalaciones se procede a realizar un peritaje del producto en caso de incumplir con la condición antes expuesta se procede a realizar el cobro de las inconformidades presentadas con el producto según corresponda.

**Fletes:** Los costos de transporte o de fletes por dirigir el producto sobre el cual se solicita la garantía hasta las instalaciones de **L-MAGRO** se maneja de la siguiente manera.

- ✓ **Para efectos de revisión por garantía, el flete del producto debe ser asumido inicialmente por el comprador. En caso de que L-MAGRO determine que la garantía aplica, le reembolsaremos el valor del transporte junto con la respectiva reposición o reparación del producto. Aplica T y C.**

6. En caso, de que la garantía a solicitar sea para equipos que no puedan ser enviados a nuestras instalaciones y que por el contrario el cliente desee que el personal técnico se dirija a sus instalaciones, se procederá de la siguiente manera:

		Fecha:	23/02/2024
--	--	--------	------------

- a) **L-MAGRO.**, generará cotización de los valores correspondientes a transporte y viáticos del personal técnico destinado a cubrir la garantía, dicha cotización será enviada al cliente.
  - b) El cliente debe dar respuesta de aceptación y cancelar el pago correspondiente a los valores que incurren la visita técnica.
7. Recibida la solicitud y el producto **L-MAGRO.**, iniciará los análisis técnicos o traslados a fábrica cuando se requiera y determinará la procedencia de la garantía. Este trámite se realizará en el término de **8 a 15 días hábiles.**
8. Cuando se haga el cierre efectivo de la garantía se le notificará al cliente, el cual, tiene un término de **15 días calendario** para retirar su equipo de nuestras instalaciones.

#### **MERCANCIA NO RECLAMADA**

Si la mercancía ha sido dejada para reparación y transcurren **tres (3) meses** sin que el cliente haya reclamado ni dado respuesta alguna sobre el estado de la reparación, **L-MAGRO no asumirá responsabilidad por la mercancía** después de este plazo. A partir de los tres meses sin respuesta, la mercancía podrá ser desechada o transferida a otro uso, sin que el cliente tenga derecho a reclamar o solicitar reembolso o reparación adicional.

**PARA TENER EN CUENTA EN EL TRÁMITE DE GARANTÍA** El hecho de dar inicio al proceso de garantía no implica la aceptación de ésta, la respuesta de la solicitud estará sujeta a la revisión técnica que haga constar que no cabe causal de rechazo.

**L-MAGRO.**, directamente, se compromete a reparar el equipo en garantía, o cambiar las partes defectuosas que según su exclusivo criterio técnico ameriten ser reemplazados. Las reparaciones o reemplazos de partes serán efectuados sin cargo por mano de obra y repuestos, siempre y cuando la garantía correspondiente este dentro de su periodo de vigencia y no se hayan presentado ninguna de las causales de exclusión. Así mismo, la organización aclara, que durante el proceso de garantía no se facilitarán equipos en reemplazo mientras dure el proceso.



## CERTIFICADO DE GARANTIA

Fecha:	01/01/2025
Versión:	01
Página:	8 de 8

A continuación, se encuentran algunas **recomendaciones que le solicitamos tener en cuenta** en el momento de recibir productos enviados a través de empresas transportadoras:

- Al recibir su mercancía por parte de la transportadora verifique muy bien que no haya anomalías en el empaque (sellos, zunchos, cintas, cajas, bolsas, guacales, entre otros) **debe recibirlos en buenas condiciones.**
- Recuerde que si firma la aceptación de la guía está confirmando el recibido del número de paquetes que en ella se plasman y el buen estado de estos; impidiendo la opción de hacer algún tipo de reclamo posterior.
- Si tiene duda del estado del empaque o no puede cerciorarse de verificar de inmediato el contenido, escriba en la guía o soporte de entrega de la transportadora la frase "SUJETO A VERIFICACIÓN" en el espacio de observaciones o al lado de su firma. De esta manera nos ayuda a determinar si la transportadora es responsable o no de los daños o pérdidas que pueda sufrir la mercancía.

**MUY IMPORTANTE:** Las novedades o inconsistencias por diferencias en cantidades o averías detectadas en los productos, por su presentación o por falencias presentadas en el despacho y/o transporte, deben ser informadas a **L-MAGRO** máximo en los dos (02) días hábiles siguientes después de recibido el pedido. Los reclamos posteriores no serán tenidos en cuenta, toda vez que nos sujetamos a los tiempos estipulados para hacer las reclamaciones a las transportadoras.

Yo, \_\_\_\_\_, *identificado en cédula de ciudadanía No.*  
\_\_\_\_\_ *de* \_\_\_\_\_ *en calidad de*  
*representante legal de la empresa:* \_\_\_\_\_  
*identificada con NIT* \_\_\_\_\_ *declaro que conozco y entiendo el contenido* *del*  
**CERTIFICADO DE GARANTIA de L-MAGRO.**  
*y lo acepto en su totalidad.*

*Firma* \_\_\_\_\_

*Número de documento de identidad:* \_\_\_\_\_

*Fecha:* \_\_\_\_\_

*Teléfono de contacto* \_\_\_\_\_

*Correo electrónico* \_\_\_\_\_