



Políticas de Servicio Técnico – Sertronik S.A.

• Servicios en Terreno

Condición de inicio del servicio y Disponibilidad de equipos:

Para servicios programados con hora de inicio comprometida, el cliente deberá asegurar la disponibilidad del equipo, así como las condiciones necesarias para su correcta intervención al momento de la llegada del técnico.

Tiempo de espera:

En caso de que el equipo no se encuentre disponible, el técnico podrá esperar un máximo de 20 minutos desde la hora acordada.

Incumplimiento:

Si transcurrido este tiempo el equipo no está disponible:

- El técnico tendrá la facultad de retirarse del lugar
- El servicio será considerado como visita no realizada
- El servicio deberá ser reagendado según disponibilidad técnica

Condiciones comerciales asociadas:

La visita podrá ser facturada, de acuerdo con las condiciones comerciales vigentes, en caso particular como los costos de traslado del personal técnico, independientemente de la ejecución no concretada del servicio.

• Servicios en Taller

Declaración de ingreso de Equipos:

Todo equipo enviado a las dependencias de Sertronik S.A. para mantenimiento, evaluación o reparación deberá contar con una declaración explícita de ingreso, indicando:

- Datos empresa
- Persona de contacto
- Identificación del equipo
- Marca, modelo y/o número de serie
- Motivo del envío
- Detalle completo de accesorios incluidos



Ficha de ingreso:

Esta información deberá ser registrada en una Ficha de recepción de equipos, la cual podrá ser:

- Completada de forma presencial al momento de la entrega,
- enviada previamente vía correo electrónico antes del ingreso del equipo

Condición de recepción:

Sertronik S.A. se reserva el derecho de verificar la información declarada al momento de la recepción.

En caso de inconsistencias o falta de información:

- El ingreso podrá ser rechazado o condicionado
- bien, regularizado previo acuerdo con el cliente

Responsabilidad sobre accesorios:

Sertronik S.A. no se hará responsable por accesorios no declarados en la ficha de ingreso.

Traslado y Retiro de Equipos

- El traslado hacia y desde las dependencias de Sertronik S.A. es de exclusiva responsabilidad del cliente.
- Sertronik S.A. no realiza despacho ni envío de equipos.

Abandono de Equipos

Una vez que Sertronik S.A. haya informado al cliente a través de los canales formales que el equipo se encuentra disponible para retiro:

- El cliente dispondrá de un plazo máximo de 180 días para su retiro
- En caso de no tener respuesta alguna del cliente y que el equipo no sea retirado dentro del plazo mencionado en el punto anterior, Sertronik S.A. tendrá la facultad de disponer del equipo, incluyendo su desecho, sin derecho a compensación para el cliente



- **Garantía Técnica**

Plazo de garantía:

Todo servicio técnico realizado por Sertronik S.A. tiene una vigencia de garantía de 6 meses. En caso de condiciones especiales, estas se indicarán en la cotización del servicio.

Cobertura:

La garantía cubre exclusivamente:

- Defectos atribuibles a materiales reemplazados por Sertronik S.A.
- Fallas directamente relacionadas con la intervención realizada

Perdida de Garantía:

Un equipo perderá su condición de garantía si:

- Se constata la intervención de personal ajeno a Sertronik S.A.
- Se detecta manipulación no autorizada posterior a la entrega

Exclusiones:

Quedan excluidos de garantía:

- Fallas atribuibles a mal uso del equipo
- Daños provocados por agentes externos
- Repuestos instalados por terceros
- Desgaste normal por uso
- Equipos discontinuados o sin soporte de fábrica

Servicios en terreno bajo garantía:

La garantía será ejecutada en las dependencias de Sertronik S.A.

Si el cliente solicita atención en terreno:

- Los costos de traslado y estadía no están cubiertos, por lo tanto, estos serán facturados



- [Documentación Técnica y Entrega de Informes](#)

Plazo de entrega:

Sertronik S.A. se compromete a que toda la documentación técnica derivada del servicio (informes, certificados, registros, etc.) estará disponible en un plazo máximo de 10 días hábiles desde la finalización de la intervención.

Disponibilidad de la información:

Toda la documentación técnica será publicada en la plataforma web de Sertronik S.A., sección clientes, desde donde podrá ser consultada y descargada. Sertronik mantendrá el respaldo de esta información por un plazo máximo de 4 años.

Responsabilidad del cliente:

Es de exclusiva responsabilidad del cliente:

- Descargar la documentación técnica
- Revisar y validar la información entregada
- Tomar conocimiento de observaciones, desviaciones o recomendaciones indicadas en los informes

Consideraciones:

La no revisión de la documentación por parte del cliente no lo exime de responsabilidad respecto al estado del equipo ni de las recomendaciones emitidas por Sertronik S.A.



- [Cotizaciones y Aprobación de Servicios](#)

Alcance:

La presente política aplica a todos los servicios prestados por Sertronik S.A., incluyendo:

- Mantenimiento preventivo y correctivo
- Reparaciones
- Evaluaciones técnicas
- Servicios en terreno y en taller

Emisión de Cotizaciones:

Todo servicio que implique costos asociados será formalizado mediante una cotización, el cual detallará:

- Descripción del servicio
- Mano de obra
- Repuestos y/o materiales (cuando aplique)
- Traslados/Despachos (cuando aplique)

Aprobación previa:

- Ningún trabajo será ejecutado sin la aprobación previa del cliente
- La aprobación deberá ser realizada mediante Orden de Compra emitida por el cliente

Vigencia del presupuesto:

- Las cotizaciones emitidas por Sertronik S.A. tendrán una vigencia de 30 días corridos, salvo indicación contraria
- Transcurrido este plazo, Sertronik S.A. se reserva el derecho de revisar y actualizar las condiciones económicas y técnicas



Alcance:

El presupuesto considera exclusivamente los trabajos y repuestos detallados en el mismo, cualquier trabajo adicional detectado posteriormente deberá ser:

- Informado al cliente
- Cotizado de manera independiente
- Aprobado antes de su ejecución por los medios formales

Equipos sin aprobación:

En caso de no recibir aprobación dentro del plazo indicado:

- El equipo podrá quedar en condición de servicio no ejecutado
- Aplicarán las condiciones establecidas para retiro o abandono de equipos

Validez de Orden de Compra:

En caso de que el cliente haya emitido una Orden de Compra y, por razones no imputables a Sertronik S.A., el servicio no sea ejecutado dentro de un plazo de 3 meses desde su emisión:

- Sertronik S.A. se reserva el derecho de rechazar dicha Orden de Compra
- El servicio deberá ser cotizado nuevamente, bajo condiciones técnicas y comerciales actualizadas

Restricción de servicios:

Sertronik S.A. se reserva el derecho de no aceptar nuevas Órdenes de Compra ni ejecutar servicios para aquellos clientes que mantengan pagos pendientes o en condición de morosidad.