

ANTECEDENTES

La Ley 1480 de 2011 estatuto del consumidor Título III Capítulo I, define como garantía la obligación temporal a cargo de todo proveedor o comercializador, de responder por la calidad, idoneidad y seguridad de los productos o servicios que se ponen en el mercado.

Las garantías implícitas son aquellas en las que se promete que los productos son los que se anuncian y los que hacen lo que dicen hacer; las expresas se utilizan en todo el mundo para prometer explícitamente la forma en la que actuarán sus bienes y su estado. La política de devolución puede estar combinada con las garantías o puede ser un documento separado.

La política de garantía establece lo que está cubierto, mientras que la política de devoluciones define cómo se llevará a cabo la devolución y restitución a los clientes.

La garantía debe mencionar qué productos están cubiertos y cuáles no, así como la duración del período de la misma y la forma en la que se va a responder en caso de que los bienes no sean aptos para su propósito.

POLÍTICA DE GARANTÍAS BTP MEDIDORES Y ACCESORIOS S.A.

1. La garantía de cualquier producto estará sujeta a un diagnóstico técnico por parte de expertos de BTP MEDIDORES Y ACCESORIOS S.A.
2. Periodo de cobertura:
 - a) Para medidores de agua potable fabricados por BTP MEDIDORES Y ACCESORIOS S.A., el periodo de garantía es de 36 meses o 3.000 m³, lo que ocurra primero, a partir de la fecha de venta.
 - b) Para medidores comercializados - micro y macro medición: doce (12) meses, a partir de la fecha de venta.
 - c) Otros productos: doce (12) meses, a partir de la fecha de venta.
3. La garantía no será procedente cuando se presente: alteración de la marcación del elemento, sellos rotos, mala instalación, el producto ha sido abierto o manipulado por personal no autorizado, daño por maltrato, robo, manipulación de terceros, mala calidad del agua, presencia de sólidos (arena, barro, cemento, otros) dentro del elemento, haber funcionado en aguas con alto contenido de partículas sólidas en suspensión o simplemente agresivas, desgaste normal por funcionamiento, rayones o fracturas en la relojería del medidor o si se demuestra que la pieza fue sometida a presiones superiores a las especificadas, sobre torques, o exceso de fuerza en su instalación. Tampoco aplica si presenta contacto con pegamento de PVC, ácidos o productos corrosivos, o si el producto fue desensamblado, alterado en sus piezas, si presenta elementos que obstruyan el paso o si ha sido golpeado o manipulado con herramientas no aptas para su correcta instalación.
4. Si resulta procedente la garantía del producto, BTP MEDIDORES Y ACCESORIOS S.A., efectuará la reparación o cambio del bien.
5. BTP MEDIDORES Y ACCESORIOS S.A., tendrá 15 días hábiles para responder al cliente sobre la aceptación o no de la garantía, donde se presentará la información que sustenta dicha decisión. Si la decisión es que la garantía no es procedente, es responsabilidad y a costo del cliente recoger el producto. Si pasados treinta (30) días luego de la respuesta, y el cliente no ha recogido el producto, éste autoriza de manera tácita la disposición final del producto.
6. Para poder hacer efectiva la garantía debe cumplir a cabalidad con los siguientes pasos:

Documento no válido de forma impresa.

Revisar en la plataforma tecnológica para confirmar que no ha habido un cambio de versión

- a) Estar en el periodo de cobertura de la garantía, la cual inicia a correr desde la fecha de la factura.
- b) Presentar original o copia de la factura de compra; para el caso de medidores para agua potable fría, deberá verse de forma legible el serial del producto.
- c) Presentar datos del producto, tales como: referencia del medidor, serial, fecha de venta.
- d) Productos con descuentos no tienen cambio o devolución de dinero.
- e) Para el caso de medidores de agua potable fría, el producto debe tener adherida la etiqueta impresa por el laboratorio que realizó la calibración.
- f) El producto debe llegar limpio y en su empaque original.
- g) Comuníquese con nuestra línea de atención al cliente 3160279640 en horario de lunes a viernes de 9:00 a.m. a 12:00 m y de 2:00 p.m. a 4:00 p.m. También puede utilizar nuestro canal virtual www.btp.com.co/contactenos o al correo electrónico directorcalidad@btp.com.co.
- h) El cliente deberá asumir los costos de transporte para hacer efectiva la garantía, el cual se recibirá en nuestra planta ubicada en la Calle 18 B No. 65 B 75 Puente Aranda, Bogotá.
- i) Las solicitudes de cambio se podrán recibir solo dentro de los quince (15) días corrientes siguientes a la compra, cumpliendo todo lo descrito anteriormente. En el caso de medidores para agua potable fría (<50°C) el cambio se realizará adicionalmente a todo lo anterior con: certificado de calibración de un laboratorio acreditado por la ONAC en el cual indique que el producto no es conforme con la norma o el rechazo expreso escrito de la Empresa de Servicio Público.

7. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	ÍTEM MODIFICADO	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	GENERADO POR
001	Todos	2023-09-12	Emisión del documento	Director Calidad
002	Todos	2024-09-23	Revisión completa del documento	Director Calidad
003	6.c	2025-04-07	Incluir información que debe entregar el cliente en la solicitud	Director Calidad (E)

8. VERIFICACIÓN Y APROBACIÓN



Documento no válido de forma impresa.

Revisar en la plataforma tecnológica para confirmar que no ha habido un cambio de versión