

## **POLÍTICA CORPORATIVA DE GESTIÓN DE GARANTÍAS** **RODRÍGUEZ Y LONDOÑO S.A.**

En **RODRIGUEZ Y LONDOÑO S.A.**, la confianza es uno de los pilares fundamentales que nos define como empresa. En aras de fortalecer esta confianza y mantener un vínculo sólido con nuestros Clientes, nos comprometemos a llevar a cabo prácticas transparentes y responsables en todas nuestras operaciones. Como parte de este compromiso, es fundamental que nuestros Clientes estén plenamente informados sobre sus derechos y obligaciones como consumidores de los productos y servicios que ofrecemos.

La presente Política de Garantías tiene como objetivo principal establecer las reglas, condiciones y procedimientos que nuestros Clientes deben seguir para solicitar el reconocimiento y efectividad de las garantías que les correspondan en virtud de la adquisición de nuestros productos. A través de esta política, buscamos garantizar un proceso claro, eficiente y equitativo para el manejo de las solicitudes de garantía, brindando así un servicio de calidad y una experiencia satisfactoria para nuestros consumidores.

Es importante destacar que esta Política de Garantías se aplicará a todos los productos y servicios comercializados por **RODRIGUEZ Y LONDOÑO S.A.**, siempre y cuando no presenten deterioro causado por manipulación indebida o uso inadecuado, como golpes, instalación incorrecta, reparaciones no autorizadas o falta de mantenimiento adecuado.

### **CAPÍTULO I**

#### **CONDICIONES GENERALES DE APLICACIÓN A LAS GARANTÍAS QUE RECAEN SOBRE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS COMERCIALIZADOS POR RODRIGUEZ Y LONDOÑO S.A.**

- a. Los productos distribuidos por **RODRIGUEZ Y LONDOÑO S.A.** están respaldados por la garantía oficial de los fabricantes que representamos en el país. Todas las solicitudes de garantía serán procesadas de acuerdo con las políticas y condiciones específicas establecidas por cada marca. Nos comprometemos a gestionar estas solicitudes de forma eficiente, transparente y conforme a los lineamientos del fabricante, asegurando el cumplimiento de los derechos del consumidor en cada etapa del proceso.
- b. Nos comprometemos a aplicar de manera estricta y transparente las condiciones de garantía estipuladas por las marcas que representamos, asegurando una gestión coherente, confiable y alineada con los estándares establecidos por cada

RYL-GAR-POL-01 V2 24/10/2025



fabricante, siempre en beneficio de nuestros Clientes. Por este motivo, **RODRIGUEZ Y LONDOÑO S.A.** no ofrece garantías adicionales o extendidas más allá de los términos definidos por cada fabricante.

- c. Al adquirir cualquier producto comercializado por **RODRIGUEZ Y LONDOÑO S.A.**, el Cliente recibirá, junto con su compra, las recomendaciones e información necesaria para la instalación, uso y mantenimiento adecuados del producto, según corresponda. Además, se proporcionará al Cliente un documento que detalla los términos y condiciones de la garantía aplicable al producto adquirido. De esta manera, buscamos asegurar que nuestros Clientes cuenten con toda la información necesaria para maximizar el rendimiento y la durabilidad de sus productos.
- d. **RODRIGUEZ Y LONDOÑO S.A.** no asume responsabilidad alguna con respecto al trabajo de instalación y montaje de los equipos realizado por terceros. Es responsabilidad exclusiva del Cliente garantizar que la instalación y montaje de los productos adquiridos se realicen de acuerdo con las especificaciones y estándares establecidos por los fabricantes, con el fin de preservar la validez de las garantías y el correcto funcionamiento de los equipos.

Teniendo en consideración las disposiciones anteriormente señaladas, **RODRIGUEZ Y LONDOÑO S.A.** llevará a cabo las gestiones pertinentes para el estudio, reconocimiento y trámite de las garantías aplicables, conforme a la normativa vigente y a las condiciones establecidas por el fabricante o proveedor correspondiente.

El procedimiento de atención de garantías se desarrollará bajo criterios de objetividad, trazabilidad y cumplimiento contractual, garantizando la adecuada verificación técnica de los casos reportados y la preservación de los estándares de calidad exigidos por la compañía.

Para tal efecto, se atenderán las siguientes condiciones particulares:

## CAPÍTULO II

### TÉRMINOS, CONDICIONES Y ALCANCE DE LA GARANTÍA DE EQUIPOS.

1. **Duración de la Garantía:** El plazo de garantía de los productos comercializados por **RODRIGUEZ Y LONDOÑO S.A.** será el establecido exclusivamente por el fabricante, proveedor o marca correspondiente. Como distribuidores autorizados, nos comprometemos a cumplir con los términos y plazos definidos

RYL-GAR-POL-01 V2 24/10/2025



por el fabricante para el reconocimiento de la garantía, garantizando la protección de los derechos de nuestros Clientes en todo momento.

2. **Solicitud de Reconocimiento de la Garantía:** Los términos y plazos para solicitar el reconocimiento de la garantía se regirán exclusivamente por las disposiciones y condiciones de la política de garantía de cada fabricante, proveedor o marca aplicable al producto. **RODRIGUEZ Y LONDOÑO S.A.** facilitará el proceso de solicitud de garantía y brindará el apoyo necesario para que los Clientes puedan hacer valer sus derechos conforme a las políticas de garantía específicas de cada fabricante.
3. **Exclusión de Garantía sobre Equipos:** Además de las exclusiones específicas de garantía establecidas por cada fabricante, las cuales prevalecen sobre esta política, **RODRIGUEZ Y LONDOÑO S.A.** podrá denegar una solicitud de efectividad de la garantía en caso de que, tras realizar un diagnóstico técnico, se determine que el daño o falla del equipo responde a alguno de los siguientes factores:
  - a) **Maltrato, uso indebido o inapropiado:** Si el equipo presenta una falla atribuible a maltrato, uso indebido, inadecuado o inapropiado del producto, o si los daños son causados por catástrofes naturales, actos de vandalismo o cualquier otro evento externo no cubierto por la garantía.
  - b) **Alteraciones o modificaciones del equipo:** Cuando el equipo haya sufrido alteraciones, adaptaciones o el uso inapropiado de accesorios que no sean recomendados o autorizados por el fabricante.
  - c) **Daños por transporte o embarque:** Si el producto presenta daños ocasionados durante el embarque o transporte posterior al retiro de las bodegas de **RODRIGUEZ Y LONDOÑO S.A.**
  - d) **Instalación defectuosa:** En casos donde se determine que la instalación fue defectuosa, realizada por terceros no autorizados o por el propio Cliente, lo que haya generado el daño al producto.
  - e) **Mala operación o mantenimiento inadecuado:** Daños causados por una operación incorrecta, aplicación inadecuada, o mantenimiento preventivo defectuoso realizado por el cliente o terceros, así como por factores ajenos al control de **RODRIGUEZ Y LONDOÑO S.A.**
  - f) **Adaptación e instalación de piezas no autorizadas:** Si el daño se debe a la adaptación e instalación de piezas o accesorios que no cumplen con las especificaciones del equipo o que no están autorizados por el fabricante.
  - g) **Desgaste natural de componentes:** Los daños derivados del desgaste natural de componentes catalogados como elementos de desgaste, tales

RYL-GAR-POL-01 V2 24/10/2025



como herramientas de corte, cauchos, partes mecánicas, metálicas, eléctricas, plásticas, entre otros.

- h) Número de serie alterado o ausente:** En caso de que el producto no cuente con el número de serie de fabricación o si este ha sido alterado, la garantía quedará invalidada.
- i) Factores externos y daños malintencionados:** Los daños ocasionados por mala operación, aplicación inadecuada, modificaciones no autorizadas al equipo, malas prácticas de mantenimiento, accidentes de trabajo, actos malintencionados o similares estarán expresamente excluidos de la garantía otorgada por el fabricante.

**RODRIGUEZ Y LONDOÑO S.A.** se compromete a facilitar el proceso de reconocimiento de garantías conforme a las políticas específicas de cada fabricante y a actuar de acuerdo con las condiciones estipuladas por el mismo. Sin embargo, la garantía será denegada en los casos en que el diagnóstico técnico indique que el daño no es atribuible a un defecto de fabricación o a factores cubiertos por la garantía, conforme a las exclusiones descritas.

- 4. Lugar de aplicación de garantía: Lugar de Aplicación de la Garantía:** La garantía se prestará en el lugar donde se entienda entregado el equipo, que en todo caso, siempre será en una sede de **RODRIGUEZ Y LONDOÑO S.A.** En caso de ser necesario el traslado del equipo al lugar en donde se aplicará la garantía, el Cliente será responsable de los costos asociados con el transporte. Igualmente, en caso de ser requerido el desplazamiento del personal de **RODRIGUEZ Y LONDOÑO S.A.** a un lugar diferente a la sede en donde se realizó la entrega del equipo, para la aplicación de la garantía solicitada, el cliente será responsable de sufragar todos los costos asociados a transporte, desplazamiento, gastos de viaje, etc.

Una vez que el equipo sea reparado o sustituido, se procederá a su devolución a favor del Cliente en el mismo lugar dispuesto para la aplicación de garantía. Para asegurar el adecuado proceso de diagnóstico y reparación, el Cliente debe garantizar el acceso al equipo en el lugar de prestación de la garantía.

RYL-GAR-POL-01 V2 24/10/2025



## CAPÍTULO III

### TÉRMINOS, CONDICIONES Y ALCANCE DE LA GARANTÍA DE REPUESTOS.

1. **Duración de la Garantía.** La garantía sobre repuestos estará sometida a la siguiente duración:
  - 3 meses: Aplica cuando el repuesto es adquirido en **RODRIGUEZ Y LONDOÑO S.A.**, pero la instalación es realizada por el Cliente o un tercero.
  - 6 meses: Aplica cuando el repuesto es adquirido e instalado directamente por **RODRIGUEZ Y LONDOÑO S.A.**
2. **Inicio de Vigencia:** La garantía tiene efecto a partir de la fecha de emisión de la factura de venta correspondiente al repuesto adquirido.
3. **Condiciones para la Aplicación de la Garantía:** La efectividad de la garantía está condicionada a la realización de un diagnóstico técnico previo por parte de **RODRIGUEZ Y LONDOÑO S.A.** sobre el repuesto en cuestión. Este diagnóstico determinará si el daño o falla reportada cumple con los requisitos para el reconocimiento de garantía.
4. **Exclusiones de la Garantía.**  
 La garantía no cubre:
  - Filtros, partes eléctricas y/o componentes eléctricos.
  - Elementos sujetos a desgaste natural, tales como sellos, rodamientos, pastillas de freno, correas, entre otros.
  - Daños ocasionados por el uso indebido, mala instalación, manipulación inapropiada o falta de mantenimiento preventivo del repuesto.
  - Fallas derivadas de condiciones externas, como accidentes, alteraciones no autorizadas o exposición a agentes corrosivos.
5. **Costos Asociados:** Los costos relacionados con el diagnóstico técnico, traslado del repuesto, o reparaciones eventuales que no sean cubiertas por la garantía estarán a cargo del Cliente.
6. **Requisitos para Reclamar la Garantía:** En caso de ser requerido, el Cliente deberá aportar evidencia del historial de mantenimiento o instalación realizada por un técnico autorizado.

RYL-GAR-POL-01 V2 24/10/2025



## CAPÍTULO IV

### TÉRMINOS, CONDICIONES Y ALCANCE DE LA GARANTÍA DE SERVICIOS.

- 1. Cobertura de la Garantía:** La garantía ofrecida por **RODRIGUEZ Y LONDOÑO S.A.** aplica a todos los servicios prestados y bienes entregados por la empresa, con un término de vigencia de tres (3) meses contados a partir de la fecha de entrega del bien. Así garantizamos la calidad, idoneidad y conformidad del servicio o bien proporcionado.
- 2. Contenido de la Garantía:** En caso de que el Cliente manifieste inconformidad o insatisfacción dentro del plazo de garantía, tendrá derecho a elegir una de las siguientes opciones:
  - Repetición del servicio (reparación gratuita del bien): En el caso de los servicios, estos serán realizados nuevamente sin costo adicional, garantizando la solución de cualquier deficiencia efectivamente atribuible a **RODRIGUEZ Y LONDOÑO S.A.**
  - Devolución del dinero: Se reembolsará el monto total pagado por el servicio o bien, siempre que se evidencie el incumplimiento de los estándares de calidad establecidos para el servicio prestado.
- 3. Elección del Cliente:** El Cliente podrá seleccionar la solución que considere más adecuada y deberá expresar su elección de manera clara y precisa al presentar su reclamación dentro del período de vigencia de la garantía.
- 4. Exclusiones de la Garantía.**  
La garantía no será aplicable en los siguientes casos:
  - Daños o fallas ocasionados por mal uso, negligencia, manipulación inadecuada o incumplimiento de las instrucciones proporcionadas por **RODRIGUEZ Y LONDOÑO S.A.** para el cuidado, uso o mantenimiento del bien o servicio.
  - Problemas derivados de factores externos, como accidentes, eventos ambientales, intervención de terceros no autorizados o uso indebido del bien o servicio.
  - Modificaciones, reparaciones o intervenciones realizadas por personal no autorizado por **RODRIGUEZ Y LONDOÑO S.A.**
  - Daños que no estén relacionados directamente con el alcance del servicio prestado o el bien entregado.

RYL-GAR-POL-01 V2 24/10/2025



## 5. Procedimiento para Reclamar la Garantía.

Para ejercer el derecho a garantía, el Cliente deberá:

- Presentar la factura o documento que acredite la prestación del servicio o la entrega del bien.
- Proporcionar una descripción detallada del inconveniente detectado.
- Realizar la solicitud dentro del plazo de tres (3) meses desde la prestación del servicio (o entrega del bien) establecidos para la vigencia de la garantía.

Una vez presentada la reclamación, RODRIGUEZ Y LONDOÑO S.A. llevará a cabo una evaluación técnica para verificar la procedencia de la garantía y proceder con la solución elegida por el Cliente.

## 6. Limitaciones:

Esta garantía se encuentra limitada exclusivamente a la calidad del servicio prestado o bien entregado por RODRIGUEZ Y LONDOÑO S.A. y no incluye daños consecuenciales, costos indirectos o perjuicios derivados de situaciones no imputables a la empresa.

**RODRIGUEZ Y LONDOÑO S.A.** reitera su compromiso de ofrecer servicios y bienes de alta calidad, así como de atender de manera eficiente cualquier reclamación presentada dentro de los términos y condiciones aquí establecidos.

## CAPÍTULO V

### REQUERIMIENTOS GENERALES PARA EL RECONOCIMIENTO DE GARANTÍAS.

Para garantizar la adecuada aplicación y reconocimiento de las garantías ofrecidas por **RODRIGUEZ Y LONDOÑO S.A.**, los Clientes deberán cumplir con los siguientes requerimientos:

1. **Servicio exclusivo por personal autorizado:** El servicio de garantía será prestado únicamente por personal técnico debidamente autorizado y capacitado por RODRIGUEZ Y LONDOÑO S.A. o el fabricante, garantizando la calidad y conformidad de las reparaciones o intervenciones realizadas.
2. **Notificación formal del daño:** El Cliente tiene la obligación de informar de inmediato y por escrito cualquier daño, falla o defecto que presente el producto o equipo, indicando de manera clara y precisa las condiciones bajo las cuales se produjo la falla y adjuntando la documentación requerida, como factura de compra y otros soportes relacionados.

RYL-GAR-POL-01 V2 24/10/2025



3. **Acceso al producto o equipo:** El Cliente deberá permitir el acceso al producto o equipo objeto de garantía, ya sea en el lugar de entrega inicial o en los puntos de atención designados por **RODRIGUEZ Y LONDOÑO S.A.** para la recepción y evaluación del caso. Esto incluye la entrega del producto en condiciones que permitan su evaluación técnica y reparación, si corresponde.
4. **Devolución del producto o equipo:** Una vez ejecutada la garantía, el producto o equipo será devuelto al Cliente en el mismo lugar donde se gestionó inicialmente el servicio de garantía, salvo que se acuerde un lugar diferente con el Cliente.
5. **Procedimiento en caso de reincidencia o irreparabilidad.**  
Si el producto o equipo presenta una reincidencia en la misma falla o se determina que no es reparable, el Cliente podrá optar entre:
  - La devolución del dinero pagado por el producto o servicio.
  - El cambio del producto por otro de iguales o similares características.
 El Cliente deberá dejar constancia por escrito de su elección al momento de formalizar la reclamación.
6. **Reclamaciones directas ante el fabricante:** Si el Cliente decide gestionar la garantía legal directamente con el fabricante, será su responsabilidad entregar el producto en las instalaciones indicadas por este, bajo las condiciones establecidas en la política de garantía del fabricante.
7. **Aplicación territorial de la garantía:** La garantía ofrecida por RODRIGUEZ Y LONDOÑO S.A. es válida únicamente dentro del territorio de la República de Colombia. Cualquier reclamación realizada fuera del país deberá acogerse a las políticas del fabricante o distribuidor local correspondiente.
8. **Presentación de la Hoja de Vida del Equipo:** Es requisito indispensable que el Cliente presente la Hoja de Vida del Equipo, actualizada y debidamente diligenciada conforme a las exigencias establecidas por la marca y por RODRIGUEZ Y LONDOÑO S.A. Esta hoja debe incluir el historial de mantenimiento, intervenciones previas y cualquier otro dato relevante relacionado con el producto o equipo.

El cumplimiento de estos requerimientos es fundamental para la efectiva gestión de las garantías, en conformidad con las normativas legales vigentes y las políticas internas de RODRIGUEZ Y LONDOÑO S.A.

RYL-GAR-POL-01 V2 24/10/2025



## CAPÍTULO VI

### PÉRDIDA DE VALIDEZ DE LAS GARANTÍAS.

La garantía aplicable a los productos y/o servicios ofrecidos por **RODRIGUEZ Y LONDOÑO S.A.** quedará sin efecto en los casos en los que se incumplan las condiciones establecidas para su validez. A continuación, se detallan las situaciones específicas que generan la pérdida de los derechos de garantía, ya sea por uso inadecuado, intervención no autorizada, o cualquier otra circunstancia que contravenga los términos acordados.

- 1. Mantenimiento preventivo inadecuado:** La garantía perderá validez en caso de comprobarse que el mantenimiento preventivo del equipo o componente no se ha ejecutado conforme a las especificaciones técnicas, procedimientos y frecuencias establecidas por el fabricante.

No se reconocerá la garantía cuando se evidencie que el producto ha sido utilizado con sistemas de filtración, repuestos, accesorios o consumibles adquiridos en establecimientos distintos a **RODRIGUEZ Y LONDOÑO S.A.**, salvo que se demuestre que tales componentes corresponden a referencias originales debidamente autorizados por el fabricante o la marca. Esta medida tiene como finalidad garantizar la idoneidad, seguridad y buen funcionamiento del producto, conforme a lo previsto en la Ley 1480 de 2011.

- 2. Fallas generadas por falta de mantenimiento preventivo:** Las deficiencias ocasionadas directamente por la omisión del mantenimiento preventivo adecuado no serán cubiertas por la garantía.
- 3. Reparaciones necesarias como consecuencia de inadecuada instalación de repuestos:** Si se determina que las reparaciones requeridas son resultado de una instalación incorrecta de repuestos, la garantía quedará sin efecto.
- 4. Expiración del período de garantía:** Una vez haya vencido el plazo de validez de la garantía, cualquier reclamo quedará fuera del alcance de nuestra cobertura de garantía.
- 5. Causales de pérdida de garantía dispuestas por el fabricante:** Las condiciones adicionales establecidas por el fabricante que resulten en la pérdida de validez de la garantía serán aplicables de acuerdo con las disposiciones respectivas.

RYL-GAR-POL-01 V2 24/10/2025



**Parágrafo.** No estarán sujetos a garantía los equipos y/o repuestos que presenten:

- El desgaste por uso normal de las partes y piezas mecánicas, eléctricas, plásticas y de caucho.
- Los componentes eléctricos estarán sujetos a la evaluación previa y política de garantía del fabricante.

Es responsabilidad del Cliente conocer y respetar estas condiciones para garantizar una adecuada gestión de los derechos de garantía, en línea con los estándares establecidos por la empresa y los fabricantes asociados. Es importante tener en cuenta estas condiciones para garantizar el cumplimiento de las políticas de garantía establecidas por nuestra empresa.

## CAPÍTULO VII

### PROCEDIMIENTO PARA SOLICITUD DE GARANTÍA.

Con el fin de hacer efectiva la garantía de los productos y/o servicios comercializados por **RODRÍGUEZ Y LONDOÑO S.A.**, el Cliente deberá adelantar el procedimiento descrito a continuación, en cumplimiento de los lineamientos internos de la compañía y las disposiciones legales vigentes:

#### 1. Radicación inicial de la solicitud de garantía.

a) **Sobre equipos:** El Cliente deberá presentar su solicitud de garantía a través del sitio web oficial de la compañía [www.rylsa.com.co](http://www.rylsa.com.co), diligenciando el formulario que se encuentra cargado en la pestaña “garantías” y adjuntando la documentación de soporte indicada para cada tipo de producto.

- Fotografía del serial de la máquina: Esto permite identificar de manera precisa el producto.
- Fotografía del horómetro: Para verificar las horas de funcionamiento del equipo.
- Video de la falla: El video debe mostrar claramente el problema reportado, asegurando que la falla sea comprensible y fácil de evaluar.
- Datos de contacto: Incluir una dirección de correo electrónico y número celular válidos para facilitar la comunicación durante el proceso de la solicitud.

RYL-GAR-POL-01 V2 24/10/2025



**b) Sobre repuestos:** Para iniciar el proceso de garantía de un repuesto, el Cliente deberá realizar la solicitud a través del Asesor comercial responsable de la venta o acompañamiento en el proceso de adquisición, la solicitud deberá contener la información mínima necesaria para la adecuada identificación y trámite de la solicitud, conforme al siguiente detalle:

- Nombre completo del consumidor.
- Número de factura o documento de compra.
- Detalles del producto adquirido (nombre, referencia, cantidad).
- Fecha de recepción del producto, firma del contrato o emisión de factura.
- Motivo de la devolución.
- Datos de contacto (correo electrónico y número telefónico).

**c) Sobre prestación de servicios:** Para iniciar el proceso de garantía por la prestación de un servicio, el Cliente deberá realizar la solicitud a través del Asesor comercial responsable de la venta o acompañamiento en el proceso de adquisición, adjuntando la siguiente información de manera preliminar:

- Descripción detallada del servicio prestado y de la no conformidad: Incluir fecha de ejecución, lugar, tipo de servicio y una explicación clara del motivo de la solicitud.
- Evidencia de la no conformidad: Fotografías, videos, informes técnicos u otros documentos que sustenten la reclamación.
- Soporte documental del servicio: Copia del contrato, orden de servicio, factura u otro documento que respalte la prestación del servicio.
- Datos de contacto: Dirección de correo electrónico y número celular válidos para facilitar la comunicación durante el proceso.

**2. Confirmación y evaluación de la solicitud:** Una vez recibida la solicitud, **RODRIGUEZ Y LONDOÑO S.A.** procederá a evaluar la viabilidad de la garantía.

**a) Sobre equipos:** El proceso de garantías se pondrá en contacto con el consumidor en un plazo máximo de quince (15) días hábiles desde la radicación de la solicitud, para:

- Solicitar cualquier información adicional que sea necesaria para completar el proceso de análisis de la garantía.

RYL-GAR-POL-01 V2 24/10/2025



- Informar al Cliente sobre la viabilidad o no de la solicitud de garantía, explicando claramente los motivos si la misma no fuera aceptada.
- b) **Sobre repuestos y prestación de servicios:** El Asesor comercial responsable de la venta o acompañamiento en el proceso de adquisición se pondrá en contacto con el consumidor en un plazo máximo de dos (2) días hábiles desde la radicación de la solicitud, para:
  - Solicitar cualquier información adicional que sea necesaria para completar el proceso de análisis de la garantía por la prestación de un servicio.
  - Informar al Cliente sobre la viabilidad o no de la solicitud de garantía por la prestación de un servicio, explicando claramente los motivos si la misma no fuera aceptada.

**3. Gestión de la Garantía:** Si la solicitud de reconocimiento de garantía es aprobada, **RODRIGUEZ Y LONDOÑO S.A.** continuará en contacto con el Cliente, proporcionándole actualizaciones periódicas sobre el progreso de la gestión de la garantía. Durante este proceso, la empresa se encargará de brindar toda la asistencia necesaria para que el Cliente pueda hacer valer sus derechos conforme a las políticas de garantía aplicables.

**Parágrafo. Envío directo de la solicitud por correo electrónico.** El Cliente también tiene la opción de enviar la solicitud de reconocimiento de garantía directamente al correo electrónico designado para este fin: [garantias@rylsa.com.co](mailto:garantias@rylsa.com.co). En este caso, deberá incluir la misma información mencionada anteriormente (formato de solicitud, fotografías, video, datos de contacto, etc.) para agilizar la atención de la solicitud. Este procedimiento asegura que las solicitudes de garantía sean gestionadas de manera eficiente y dentro de los plazos establecidos, garantizando una pronta atención y resolución de los problemas que puedan presentar nuestros productos o servicios.

## CAPITULO VIII

### EXCLUSIONES DE LA GARANTÍA.

En el marco de la presente política de garantías, **RODRÍGUEZ Y LONDOÑO S.A.**, establece de manera expresa que la garantía no cubre reclamaciones derivadas de conceptos distintos a la reparación, reposición o devolución del bien o servicio adquirido, según corresponda conforme a las disposiciones del Fabricante, de la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor) y de las normas concordantes. En consecuencia, quedan

RYL-GAR-POL-01 V2 24/10/2025



excluidas de la cobertura de la garantía todas aquellas reclamaciones que pretendan el reconocimiento de perjuicios indirectos, daño emergente o lucro cesante, entendido este como la pérdida de ingresos, utilidades o beneficios esperados por parte del consumidor. La compañía únicamente responderá dentro de los términos, condiciones y alcances establecidos en la presente política y en la normatividad vigente.

## CAPITULO IX

### COMPROMISO INSTITUCIONAL Y MARCO NORMATIVO DE LA GARANTÍA.

En **RODRÍGUEZ Y LONDOÑO S.A.**, estamos comprometidos con la satisfacción de nuestros Clientes, por lo que garantizamos un proceso de solicitud y reconocimiento de garantía transparente, eficiente y conforme a las disposiciones legales vigentes, en especial lo previsto en la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor) y demás normas que la complementen, modifiquen o sustituyan. Nos aseguramos de que cada solicitud sea evaluada y atendida con la máxima diligencia, brindando soluciones oportunas para resolver cualquier inconveniente relacionado con los productos o servicios adquiridos. Este procedimiento estará vigente y se aplicará mientras se mantenga la política de garantías de la compañía, la cual podrá ser actualizada conforme a los cambios en la normativa aplicable o a las condiciones del mercado, siempre garantizando el respeto y cumplimiento de los derechos de nuestros Clientes. La versión oficial y actualizada de esta política será publicada en el sitio web institucional de la Compañía, disponible en [www.rylsa.com.co](http://www.rylsa.com.co), el cual constituye el canal oficial de divulgación.



RYL-GAR-POL-01 V2 24/10/2025