Este documento describe los términos de garantía, las condiciones de uso y el procedimiento para solicitar una garantía sobre los equipos de la Unidad de Energía

TÉRMINOS DE GARANTÍA POR PRODUCTO

La garantía cubre exclusivamente defectos de fabricación, dentro de los plazos indicados a continuación. El plazo que primero se cumpla (horas u meses) determina el vencimiento de la garantía.

Producto / Componente	Término de garantía	Condiciones especiales
Generadores eléctricos 3.600 RPM — YORKING, ADVANCE, DUCATI	**500 horas o 12 meses** *(lo primero)*	Solo uso de emergencia (ver sección 2)
Generadores eléctricos 1.800 RPM — YANGDONG, YTO, FAWDE	**1.000 horas o 12 meses** *(lo primero)*	—
Generadores eléctricos 1.800 RPM — PERKINS, LOVOL, EVOL, KUBOTA, JOHN DEERE	**1.500 horas o 12 meses** *(lo primero)*	Bomba de inyección, inyectores, motor de arranque y batería: 6 meses
Generadores eléctricos 1.800 RPM — CUMMINS	**1.500 horas o 36 meses** *(lo primero)*	Bomba de inyección, inyectores, motor de arranque y batería: 6 meses
Equipos agrícolas, industriales y forestales ADVANCE (Transporter, Remolques, Motoazadas, Motores Multipropósito, Motocultores)	**12 meses**	Accesorios (extensores, pala, plataforma): 3 meses

Equipos agrícolas, industriales y forestales DUCATI (2T y 4T: Motoazadas, Motocultores, Guadañas, Ahoyadores, Cortacésped, Fumigadoras, Hidrolavadoras, Motobombas, Motosierras, Biotrituradoras, Sopladores) y herramienta eléctrica	**12 meses**	—
Equipos agrícolas, industriales y forestales GROWAY (Motoazadas, Motobombas, Motores Multipropósito, Motocultores)	**12 meses**	—
Equipos agrícolas YORKING (Motoazadas y Motocultores)	**12 meses**	—
Accesorios DUCATI con conexión a tiro (aporcadores, arados, rastrillos), con conexión a PTO (barra segadora, cosechadora, motobomba, fumigadora, Rotovator), con conexión a polea (Desbrozadora), cuchillas y ejes de profundidad	**3 meses**	—
Transferencias Automáticas y Manuales	**12 meses**	—
Repuestos DUCATI, YORKING, ADVANCE, POWER MOTORS, GROWAY	**3 meses**	Repuestos en fricción continua o contacto con líquidos: sin garantía

Baterías (toda la maquinaria del presente documento)	**6 meses**	—
Consumibles (correas, bandas de freno, llantas, embragues, cuchillas, entre otros)	**2 meses**	—
Mano de obra	**30 días calendario**	—

📌 *Los productos catalogados como Outlet no tienen garantía sobre el imperfecto o deterioro aceptado por el cliente al momento de la compra. En los demás aspectos, aplican las condiciones de este documento.*

CONDICIONES DE USO — GENERADORES 3.600 RPM

Los generadores con motores a 3.600 RPM (YORKING, ADVANCE, DUCATI) están diseñados exclusivamente para uso de emergencia. Operar fuera de estas condiciones anula la garantía.

Carga al 100% de la capacidad:

- Uso continuo máximo: 4 horas.
- Tiempo de enfriamiento obligatorio antes de reiniciar: 4 horas aproximadamente.

Carga entre 70% y 80% de la capacidad:

- Uso continuo máximo: 8 horas.
- Tiempo de enfriamiento obligatorio antes de reiniciar: 4 horas aproximadamente.

⚠ *Los equipos están diseñados para rangos específicos de potencia. Operarlos por encima de su capacidad o por debajo del 50% de su carga genera fallas y pérdida de garantía.*

MANTENIMIENTOS PREVENTIVOS

El incumplimiento de los mantenimientos preventivos definidos por el fabricante anula la garantía.

Equipos con motor a 3.600 RPM:

- Primer mantenimiento: a las 20 horas de uso o al mes, lo primero que ocurra.
- Se debe realizar el **ajuste de la holgura de las válvulas de admisión y escape** a las primeras 20 horas de funcionamiento.
- Mantenimientos siguientes: cada 100 horas o cada 6 meses, lo primero que ocurra.

Equipos con motor a 1.800 RPM:

- Primer mantenimiento: a las 50 horas de uso o al mes, lo primero que ocurra.
- Mantenimientos siguientes: cada 250 horas o cada 6 meses, lo primero que ocurra.

Lubricantes recomendados por el fabricante

El uso de lubricantes diferentes a los indicados anula la garantía.

Equipo / Motor	Lubricante recomendado	Nota
Motores diésel 4 tiempos	**15W40**	—
Motores gasolina 4 tiempos	**20W50**	—
Transmisión — Transporter, Motoazadas YORKING-KIPOR, Motocultores DUCATI y ADVANCE	**80W90**	—
Motoazada DTL7000 / 9000	**20W50**	Motor y transmisión: mismo aceite

Motoazada DTL10000 / 13000	**20W50** (motor) - **10W30 o 15W40** (transmisión)	—
Motoazada DTL11000D	**15W40** (motor) - **10W30 o 15W40** (transmisión)	—
Motocultor 92650X / DRTL2100 Multifunción	**20W50** (motor) - **10W30 o 15W40** (transmisión)	—
Hidrolavadora DPW3100G	**20W50** (motor) - **10W30** (bomba)	—
Motores 2 tiempos — aceite mineral o semisintético 2T	**Mezcla 25:1**	Gasolina y Aceite
Motores 2 tiempos — aceite sintético 2T	**Mezcla 50:1**	Gasolina y Aceite

CAUSALES DE PÉRDIDA DE GARANTÍA

La garantía no aplica en los siguientes casos:

1. Falta de mantenimiento preventivo en los plazos indicados por el fabricante.
2. Uso inadecuado o diferente al diseño del equipo.
3. Uso de repuestos, partes, lubricantes o combustibles inadecuados, o adaptaciones no autorizadas.
4. Reparaciones realizadas por personal no autorizado por IMM.
5. Daños por golpes, almacenamiento o manipulación inadecuada.
6. Instalaciones defectuosas o inadecuadas.

7. Robo, vandalismo o fenómenos naturales (descargas eléctricas, inundaciones, incendios).
8. Operación por encima de la capacidad del equipo o por debajo del 50% de su carga.
9. Falta de limpieza o limpieza inadecuada del equipo, presencia de agentes externos que afecten el funcionamiento.
10. Producto por fuera del período de vigencia de garantía.
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 del centro de servicio autorizado.

.

12. Desgaste y deterioro normal derivado del uso regular del equipo.
13. Daños ocasionados por la falta del ajuste de la holgura de las válvulas de admisión y escape a las primeras 20 horas de funcionamiento especificado por el fabricante.

⚠ *Nos hacemos responsable por daños materiales, físicos o corporales causados por la operación inadecuada del producto, ni por lucros cesantes derivados del no funcionamiento del equipo.*

5. Proceso de alistamiento

Algunos productos requieren un proceso de alistamiento: ajuste y prueba de componentes para garantizar el correcto funcionamiento antes de la entrega.

⚠ *Si el cliente solicita que el producto sea entregado o despachado sin realizar el alistamiento, asumirá los costos del servicio técnico necesario para corregir cualquier falla que se presente como consecuencia de este proceso omitido.*

¿CÓMO SOLICITAR UNA GARANTÍA?

Paso 1 — Verifica que aplica

Antes de radicar tu solicitud, confirma que: — El producto está dentro del período de vigencia de garantía. — La falla no corresponde a ninguna de las causales de exclusión descritas en la sección 4.

Paso 2 — Reporte y autorizacion

Se verificará que la solicitud cumple los términos de tiempo con base en la fecha de factura antes de autorizar el envío del producto. Recibirás respuesta por el mismo canal.

Paso 3 — Envía el producto (si aplica)

Una vez autorizado, dirige el producto a las instalaciones indicadas por el coordinador de garantia.

Condiciones obligatorias para recibir el equipo:

- En la caja y empaques originales, con todos sus accesorios.
- Con factura o documento equivalente.

⚠ *Si el producto llega sin caja, accesorios o factura, se procederá a realizar el cobro de las inconformidades según corresponda.*

Paso 5 — Peritaje técnico

Al recibir el producto, realiza un análisis técnico. El resultado determina si la garantía procede. Este proceso toma entre 3 y 5 días hábiles.

📌 *El inicio del proceso de garantía no implica su aceptación. La respuesta está sujeta a la revisión técnica.*

Paso 6 — Retiro del equipo

Una vez notificado el cierre de la garantía, el cliente tiene 15 días calendario para retirar su equipo de las instalaciones. Si transcurrido este plazo el equipo no ha sido retirado, el área de Experiencia del Cliente enviará una comunicación formal informando que cuenta con noventa (90) días calendario adicionales para reclamarlo; de lo contrario, el equipo se considerará en estado de abandono, de conformidad con las políticas internas de la compañía y lo establecido en la factura de venta.

⚠ *Vencido ese plazo, se aplicará un cobro por bodegaje de $ 7.000 diarios por m³ más IVA, con tarifa mínima de 1 m³ por día desde el día 1 en que el producto estuvo disponible para entrega.*

INCONFORMIDAD CON EL RESULTADO

Si no estás de acuerdo con el resultado del peritaje técnico, puedes apelar la decisión ante el proceso de Experiencia del Cliente dentro de los 10 días hábiles siguientes a la notificación del resultado.

Para que la apelación sea válida, debes:

- Adjuntar todo el material probatorio que respalde tu solicitud: fotografías, informes técnicos externos, documentos de compra u otros soportes relevantes. La sola manifestación de inconformidad no es suficiente — la apelación debe estar respaldada con evidencia.

Experiencia del Cliente revisará la apelación con la totalidad del material recibido y emitirá una respuesta definitiva.

📌 *Vencido el plazo de 10 días hábiles sin presentar la apelación, la decisión de IMM se entiende aceptada y en firme.*

COMPROMISO

Nos comprometemos a reparar el equipo

cambiar las partes defectuosas que, según su criterio técnico exclusivo, ameriten reemplazo. Las reparaciones y reemplazos no tienen costo de mano de obra ni repuestos, siempre que la garantía esté vigente y no se haya incurrido en causales de exclusión.

📌 *Durante el proceso de garantía, IMM no facilita equipos de reemplazo mientras dure la revisión.*

RECOMENDACIONES AL RECIBIR TU PEDIDO

Aplica para cualquier producto recibido a través de empresa transportadora:

- Revisa el empaque antes de firmar: sellos, zunchos, cintas, cajas y guacales deben estar en buen estado.
- Al firmar la guía confirmas que recibiste el número de paquetes indicado y que están en buen estado. Después de firmar no es posible hacer reclamos por estos conceptos.
- Si tienes dudas sobre el estado del empaque, escribe “SUJETO A VERIFICACIÓN” en el espacio de observaciones o al lado de tu firma. Esto nos permite determinar si la transportadora es responsable de daños o pérdidas.
- ⚠ *Las novedades por diferencias en cantidades o averías deben reportarse a IMM dentro de los 2 días hábiles siguientes a la recepción del pedido. Los reclamos posteriores no serán tenidos en cuenta.*