

	POLÍTICA CORPORATIVA/OPERATIVA Proceso: Corporativo / Comercial / Servicio		
	POLÍTICA GENERAL DE GARANTÍAS DE PRODUCTOS Y SERVICIOS	Código: ASE-COR-POL-001	
		Versión: 002	Fecha: 24-08-2026

POLÍTICA GENERAL DE GARANTÍAS DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

1. Objetivo
2. Alcance
3. Principios
4. Definiciones
5. Tipos de garantía
6. Responsabilidades
7. Procedimiento general de atención
8. Garantías de productos tecnológicos
9. Garantías de sistemas de seguridad y redes
10. Garantías de productos y sistemas fotovoltaicos
11. Garantía de instalación
12. Garantía de componentes/fabricantes
13. Condiciones de operación y mantenimiento
14. Exclusiones y limitaciones
15. Procedimiento para reclamaciones
16. Diagnóstico técnico
17. Reparación, reposición o solución aplicable
18. Transporte y desplazamientos
19. Casos fuera de garantía
20. Cierre de la garantía
21. Registros asociados
22. Indicadores de seguimiento
23. Vigencia y actualización
24. Control de cambios
25. Aprobación

1. Objetivo

Establecer los lineamientos generales para la recepción, evaluación, trámite, atención, solución y cierre de las solicitudes de garantía relacionadas con los productos y servicios comercializados, suministrados, instalados o prestados por ASEM P Grupo Empresarial Zomac S.A.S., garantizando una atención organizada, trazable y conforme con las condiciones ofrecidas, las garantías de los fabricantes y la normativa aplicable.

2. Alcance

La política aplicaría a las dos grandes líneas de negocio de ASEM P:

A. Tecnología, electrónica y seguridad

- Computadores y portátiles.

	POLÍTICA CORPORATIVA/OPERATIVA Proceso: Corporativo / Comercial / Servicio		
	POLÍTICA GENERAL DE GARANTÍAS DE PRODUCTOS Y SERVICIOS	Código: ASE-COR-POL-001	
		Versión: 002	Fecha: 24-08-2026

- Impresoras y periféricos.
- Accesorios.
- Servidores y equipos de almacenamiento.
- Cámaras y sistemas de videovigilancia.
- DVR/NVR.
- Equipos de red.
- Switches, routers y puntos de acceso.
- Cableado estructurado y redes de datos.
- UPS y sistemas de respaldo.
- Software y licenciamiento, cuando corresponda.

B. Energía solar y sistemas fotovoltaicos

- Paneles o módulos fotovoltaicos.
- Inversores.
- Estructuras de soporte.
- Controladores.
- Baterías y sistemas de almacenamiento.
- Tableros y protecciones.
- Cableado y conectores.
- Sistemas fotovoltaicos completos.
- Diseño, suministro, instalación, configuración y puesta en funcionamiento.
- Servicios de mantenimiento y soporte relacionados con sistemas fotovoltaicos.

3. Principios de la política

1. **Transparencia:** las condiciones de garantía serán informadas previamente al cliente.
2. **Trazabilidad:** toda solicitud deberá contar con registro y seguimiento.
3. **Diagnóstico técnico:** la procedencia de una garantía se determinará mediante evaluación objetiva.
4. **Cumplimiento:** las garantías se gestionarán conforme a la legislación aplicable, las condiciones contractuales y las garantías de fabricante.
5. **Oportunidad:** ASEM procurará gestionar las reclamaciones dentro de tiempos razonables y conforme a los términos aplicables.
6. **No discriminación:** las solicitudes serán atendidas bajo criterios uniformes.
7. **Conservación de evidencia:** se documentarán las condiciones del producto o instalación y las actuaciones realizadas.

4. Tipos de garantía

4.1 Garantía legal

Será la garantía que corresponda conforme a la legislación colombiana aplicable.

 	POLÍTICA CORPORATIVA/OPERATIVA Proceso: Corporativo / Comercial / Servicio		
	POLÍTICA GENERAL DE GARANTÍAS DE PRODUCTOS Y SERVICIOS	Código: ASE-COR-POL-001	
		Versión: 002	Fecha: 24-08-2026

4.2 Garantía del fabricante

Cuando ASEMP actúe como comercializador o intermediario de productos de terceros, se gestionará ante el fabricante o centro autorizado cuando corresponda.

Pero **ASEMP seguirá siendo el punto de recepción y acompañamiento frente al cliente**, sin trasladar automáticamente al consumidor toda la carga del trámite.

4.3 Garantía de instalación

Aplicaría cuando ASEMP haya realizado directamente la instalación.

Por ejemplo, en un sistema fotovoltaico:

- instalación de estructura;
- montaje de paneles;
- conexiones;
- cableado;
- configuración;
- instalación de protecciones;
- puesta en funcionamiento.

4.4 Garantía del sistema fotovoltaico

La política debe distinguir:

Garantía de componentes

vs.

Garantía de instalación

vs.

Garantía de funcionamiento del sistema.

5. Procedimiento general de garantía

Convertiría la política actual en un proceso mucho más claro:

1. Solicitud del cliente
- ↓
2. Radicación de la garantía
- ↓
3. Verificación de factura/orden/contrato
- ↓
4. Identificación del producto o servicio

 	POLÍTICA CORPORATIVA/OPERATIVA Proceso: Corporativo / Comercial / Servicio		
	POLÍTICA GENERAL DE GARANTÍAS DE PRODUCTOS Y SERVICIOS	Código: ASE-COR-POL-001	
		Versión: 002	Fecha: 24-08-2026

- ↓
5. Diagnóstico técnico
- ↓
6. Determinación de procedencia
- ↓
7. Definición de solución
- ↓
8. Reparación / cambio / solución aplicable
- ↓
9. Pruebas de funcionamiento
- ↓
10. Entrega al cliente
- ↓
11. Cierre y archivo del caso

6. Garantías para productos tecnológicos

6.1 Condiciones de uso

- El uso debe ser conforme a las especificaciones técnicas del fabricante.
- La garantía no cubre uso indebido de puertos.
- La garantía no cubre uso la exposición a fuentes de calor excesivo.
- La garantía no cubre daños derivados de utilización diferente a la prevista para el producto.
- La garantía no cubre desgaste natural de determinadas partes.
- La garantía no cubre daños estáticos causados por condiciones atribuibles al usuario.
- La garantía tendrá la vigencia indicada en la factura, certificado o documento de garantía correspondiente.
- La garantía no cubre daños causados por: Golpes, Caídas, Roturas, Daños ocasionados por manipulación indebida.
- Piezas físicamente deterioradas por causas externas.
- Alteraciones físicas del producto.

6.2 Instalaciones eléctricas

- El equipo debe conectarse a una instalación eléctrica adecuada.
- La instalación debe contar con polo a tierra funcional. El usuario deberá garantizar que el equipo sea conectado a una instalación eléctrica técnicamente adecuada y que cuente con un sistema de puesta a tierra funcional cuando sea requerido por las especificaciones del fabricante o por las normas técnicas aplicables. Los daños que, mediante diagnóstico técnico, sean atribuibles a deficiencias de la instalación eléctrica, ausencia o deficiencia de puesta a tierra, conexiones inadecuadas o condiciones eléctricas externas al equipo no estarán cubiertos por la garantía.
- La garantía no cubre daños ocasionados por instalaciones eléctricas defectuosas.

	POLÍTICA CORPORATIVA/OPERATIVA Proceso: Corporativo / Comercial / Servicio		
	POLÍTICA GENERAL DE GARANTÍAS DE PRODUCTOS Y SERVICIOS	Código: ASE-COR-POL-001	
		Versión: 002	Fecha: 24-08-2026

- La garantía no cubre daños ocasionados por conexiones incorrectas.
- La garantía no cubre daños causados por instalaciones realizadas de manera inadecuada o que no cumplan las especificaciones eléctricas del fabricante.

6.3 Protección eléctrica

- Uso de estabilizador electrónico cuando sea requerido.
- Uso de UPS cuando corresponda.

6.4 Humedad, condiciones ambientales y presencia de plagas

- La garantía no cubrirá las fallas o daños que, mediante diagnóstico técnico, sean atribuibles al ingreso, presencia o acción de insectos, roedores, plagas u otros animales dentro del producto, así como los daños derivados de residuos, excrementos, secreciones, nidos, huevos, mordeduras o deterioro ocasionado por estos.
- El cliente será responsable de mantener el equipo en condiciones adecuadas de almacenamiento, uso y conservación, evitando su exposición a ambientes que favorezcan la presencia de plagas.
- Cuando durante la recepción o diagnóstico se evidencie presencia de plagas, residuos biológicos, infestación, nidos, excrementos o cualquier otro indicio de contaminación del equipo, esta condición será registrada mediante evidencia fotográfica y/o informe técnico y será evaluada para determinar su relación con la falla reportada.
- La garantía no cubre corrosión o deterioro de componentes derivado de humedad, líquidos o condensación.
- La garantía no cubre la exposición a ambientes con humedad excesiva.
- La garantía no cubre la exposición a temperaturas superiores o inferiores a las especificadas por el fabricante.
- La garantía no cubre la exposición a fuentes de calor excesivo.
- La garantía no cubre daños derivados de almacenamiento en condiciones ambientales inadecuadas.
- La garantía no cubre daños derivados de almacenamiento en lugares con condiciones que favorezcan la proliferación de plagas.

6.5 Software

- La garantía comercial de ASEM P se refiere principalmente al hardware, en los términos establecidos por el fabricante.
- El software de terceros se encuentra sujeto a sus respectivas licencias y condiciones.
- No estarán cubiertas por la garantía las fallas, alteraciones, pérdida de información, pérdida de funcionalidad o daños que sean ocasionados por virus informáticos, malware, spyware, ransomware, troyanos, programas potencialmente maliciosos o cualquier otro código o software no autorizado que haya sido instalado, descargado, ejecutado o introducido en el equipo con posterioridad a su entrega.

	POLÍTICA CORPORATIVA/OPERATIVA		
	Proceso: Corporativo / Comercial / Servicio		
	POLÍTICA GENERAL DE GARANTÍAS DE PRODUCTOS Y SERVICIOS	Código: ASE-COR-POL-001	
		Versión: 002	Fecha: 24-08-2026

- Tampoco estarán cubiertas las fallas derivadas de la instalación, modificación, actualización o desinstalación de sistemas operativos, controladores, aplicaciones o programas que no sean compatibles con las especificaciones del equipo o que no hayan sido suministrados o autorizados por el fabricante.
- El usuario será responsable de mantener actualizado el sistema operativo y las aplicaciones, utilizar mecanismos de protección disponibles y adoptar las medidas necesarias para prevenir la instalación de software malicioso. Asimismo, será responsable de realizar y conservar copias de seguridad de su información.
- La presencia de un virus o programa malicioso no implicará por sí sola la pérdida de la garantía del equipo. Cuando se reporte una falla, ASEM P podrá realizar un diagnóstico técnico para determinar si existe un defecto de hardware cubierto por la garantía o si la falla está relacionada con software, virus, malware, modificaciones realizadas por el usuario u otras causas externas.
- Cuando el diagnóstico determine que la falla corresponde exclusivamente a software, virus, malware o configuración del sistema, la atención podrá consistir, cuando sea técnicamente viable y el servicio se encuentre disponible, en la reinstalación o recuperación del sistema, sin que ello implique que dicha intervención constituya una reparación cubierta por la garantía del hardware.
- El cliente deberá informar al momento de entregar el equipo si tiene información almacenada en el mismo. ASEM P no será responsable por la pérdida de información, archivos, programas, configuraciones o datos personales que pueda producirse durante procesos de diagnóstico, recuperación, reinstalación o reparación, siempre que dicha actuación haya sido necesaria para la prestación del servicio y se hayan observado las obligaciones legales aplicables. Las copias de seguridad están a cargo del usuario.

6.5.1. Medios de recuperación

Cuando el fabricante suministre medios físicos o herramientas de recuperación del sistema, estos deberán ser conservados por el usuario. ASEM P no estará obligada a proporcionar nuevamente dichos medios cuando su reposición no se encuentre contemplada dentro de las condiciones de garantía del fabricante.

Cuando el equipo incorpore una herramienta de recuperación del sistema, el usuario será responsable de conservar los medios o mecanismos necesarios para efectuar dicha recuperación, de acuerdo con las instrucciones proporcionadas por el fabricante.

6.6 Manipulación por terceros

La garantía podrá ser excluida respecto de las fallas que, mediante diagnóstico técnico, se encuentren relacionadas causalmente con intervenciones, reparaciones, modificaciones, alteraciones o sustituciones de componentes, manipulación de tornillos o sellos, alteración del número de serie realizadas por personal no autorizado,

	POLÍTICA CORPORATIVA/OPERATIVA Proceso: Corporativo / Comercial / Servicio		
	POLÍTICA GENERAL DE GARANTÍAS DE PRODUCTOS Y SERVICIOS	Código: ASE-COR-POL-001	
		Versión: 002	Fecha: 24-08-2026

6.7 Accesorios y consumibles

6.7.1. Accesorios incluidos con el producto

Los accesorios entregados conjuntamente con el equipo, tales como cables de alimentación, adaptadores de corriente, cargadores, controles, teclados, mouse, bases, soportes, antenas, fuentes externas, adaptadores de conexión y demás elementos que hagan parte de la configuración original del producto, estarán sujetos a las condiciones y al término de garantía establecidos por ASEM y/o por el fabricante, según corresponda.

La garantía de estos elementos cubrirá únicamente las fallas atribuibles a defectos de fabricación o funcionamiento que se presenten dentro del período de garantía aplicable y que no sean consecuencia de uso inadecuado, daño físico, desgaste normal, humedad, líquidos, alteraciones, conexiones eléctricas inadecuadas u otras causas externas.

6.7.2. Accesorios con garantía independiente

Cuando un accesorio cuente con un período, condiciones o procedimiento de garantía independiente del equipo principal, se aplicarán las condiciones específicas establecidas por el respectivo fabricante o proveedor.

La garantía del equipo principal no implica necesariamente que todos sus accesorios tengan el mismo período de garantía. Cada elemento podrá estar sujeto al término y condiciones indicados en la factura, certificado de garantía, ficha técnica, empaque, documentación del fabricante o demás documentos aplicables.

6.7.3. Cables y adaptadores

Los cables, adaptadores, cargadores y fuentes de alimentación suministrados con el equipo estarán cubiertos cuando presenten una falla atribuible a defecto de fabricación o funcionamiento, dentro del término de garantía aplicable.

No estarán cubiertos los daños ocasionados por cortes, aplastamiento, dobleces excesivos, torsión, quemaduras, exposición a líquidos o humedad, manipulación inadecuada, conexiones incorrectas, sobrecargas eléctricas, uso de fuentes o adaptadores diferentes a los especificados por el fabricante, modificaciones o reparaciones no autorizadas.

6.7.4. Baterías

Las baterías recargables y demás componentes cuya capacidad disminuya progresivamente como consecuencia de los ciclos normales de carga y descarga estarán sujetos al término y condiciones de garantía establecidos específicamente por el fabricante.

	POLÍTICA CORPORATIVA/OPERATIVA Proceso: Corporativo / Comercial / Servicio		
	POLÍTICA GENERAL DE GARANTÍAS DE PRODUCTOS Y SERVICIOS	Código: ASE-COR-POL-001	
		Versión: 002	Fecha: 24-08-2026

La **disminución gradual de la capacidad de carga como consecuencia del uso normal y del envejecimiento de la batería no constituye, por sí misma, un defecto de fabricación.**

Sí podrá ser objeto de garantía una batería que presente una falla prematura o un comportamiento anormal que, mediante diagnóstico técnico, sea atribuible a un defecto de fabricación o funcionamiento y se encuentre dentro del período de garantía aplicable.

6.7.5. Consumibles

Los elementos consumibles o destinados a ser reemplazados periódicamente por su naturaleza y uso, tales como baterías desechables, cartuchos, tóneres, cintas, cabezales, filtros, lámparas y otros elementos equivalentes, estarán sujetos a las condiciones particulares establecidas por el fabricante.

El consumo, agotamiento o desgaste normal de estos elementos no constituye una falla cubierta por la garantía del equipo principal.

No obstante, cuando un consumible presente un defecto de fabricación o funcionamiento prematuro dentro del período de garantía específicamente establecido para dicho elemento, podrá ser objeto de revisión y, cuando corresponda, reemplazo conforme a las condiciones del fabricante.

6.7.6. Periféricos

Para mouse, teclados, audífonos, cámaras, parlantes, monitores, etc.:

Los periféricos suministrados como parte del producto o adquiridos de manera independiente estarán sujetos a la garantía correspondiente a cada referencia y fabricante.

Las fallas ocasionadas por golpes, caídas, derrames, humedad, manipulación indebida, conexiones incorrectas, desgaste natural, modificaciones, reparaciones no autorizadas o uso diferente al previsto por el fabricante no estarán cubiertas por la garantía.

6.8.7. Desgaste natural

Los elementos que por su naturaleza estén sometidos a desgaste progresivo por uso normal podrán presentar deterioro o disminución de sus características funcionales con el transcurso del tiempo. Dicho desgaste normal no constituye por sí mismo un defecto de fabricación y estará sujeto a las condiciones particulares de garantía establecidas por el fabricante.

Cuando exista duda respecto de si el deterioro corresponde a desgaste normal o a una falla cubierta por garantía, ASEMPO podrá realizar la correspondiente evaluación técnica antes de determinar la procedencia de la garantía.

	POLÍTICA CORPORATIVA/OPERATIVA Proceso: Corporativo / Comercial / Servicio		
	POLÍTICA GENERAL DE GARANTÍAS DE PRODUCTOS Y SERVICIOS	Código: ASE-COR-POL-001	
		Versión: 002	Fecha: 24-08-2026

6.8 Empaques y elementos necesarios para diagnóstico

- El cliente debe entregar el producto en condiciones que permitan su adecuada recepción, diagnóstico y transporte.
- Cuando sea posible, deberá conservar los empaques originales.
- Deberá entregar los accesorios necesarios para reproducir o diagnosticar la falla.
- Deberá entregar los medios de recuperación cuando sean necesarios para el diagnóstico.
- Los números de serie, etiquetas y manifiestos de importación adheridos al producto o empaque no deberán ser retirados ni alterados.

6.9 Tiempos y condiciones especiales de cada fabricante

Algunos fabricantes podrán ofrecer mecanismos especiales de cambio, reemplazo o atención preferencial durante determinados períodos posteriores a la compra, de acuerdo con sus propias políticas. La aplicación de estos mecanismos estará sujeta a la autorización y condiciones establecidas por el fabricante.

6.10 Transporte y costos asociados a la garantía

Para efectos de la atención de solicitudes de garantía, el cliente deberá poner el producto a disposición de ASEM P Grupo Empresarial Zomac S.A.S. en el lugar que sea informado para la recepción, diagnóstico y gestión de la garantía.

Cuando el producto haya sido adquirido directamente en las instalaciones de ASEM P ubicadas en la ciudad de Florencia, y el cliente se encuentre fuera de dicha ciudad, podrá remitir el producto a las instalaciones de ASEM P para su respectiva revisión y diagnóstico, utilizando un medio de transporte adecuado que garantice la integridad del producto durante su traslado.

La recepción del producto por parte de ASEM P no implica por sí misma la aceptación de la garantía, toda vez que será necesario realizar la correspondiente evaluación técnica para determinar la causa de la falla y la procedencia de la garantía.

Cuando, de acuerdo con el diagnóstico técnico, se determine que la falla se encuentra cubierta por la garantía legal o por la garantía ofrecida por ASEM P, **los costos de transporte que sean necesarios para la reparación, gestión de la garantía y posterior devolución del producto serán asumidos por ASEM P, de conformidad con la legislación aplicable.**

Cuando el diagnóstico determine que la falla **no se encuentra cubierta por la garantía**, por corresponder a alguna de las exclusiones establecidas en la presente política o a una causa imputable al uso, manipulación, instalación, condiciones eléctricas, humedad, plagas, software, daños físicos u otras causas externas al producto, ASEM P informará al cliente

	POLÍTICA CORPORATIVA/OPERATIVA Proceso: Corporativo / Comercial / Servicio		
	POLÍTICA GENERAL DE GARANTÍAS DE PRODUCTOS Y SERVICIOS	Código: ASE-COR-POL-001	
		Versión: 002	Fecha: 24-08-2026

dicha circunstancia y, antes de realizar cualquier servicio que genere un costo, solicitará su autorización cuando corresponda.

En los casos en que la garantía no resulte procedente y el cliente solicite la devolución del equipo, los costos correspondientes al transporte de devolución podrán estar a cargo del cliente, **previa información y aceptación de los costos aplicables.**

Cuando el producto deba ser remitido a un centro de servicio autorizado por el fabricante para efectos de diagnóstico, reparación, cambio o cualquier otra actuación relacionada con una garantía procedente, **ASEMP gestionará y asumirá los costos de transporte que legalmente correspondan**, sin perjuicio de las condiciones particulares establecidas por el fabricante y de los derechos reconocidos al consumidor por la legislación colombiana.

7. Garantías para sistemas fotovoltaicos

7.1 Paneles solares

La garantía aplicable a los paneles solares o módulos fotovoltaicos estará determinada por las condiciones particulares establecidas por el fabricante para la referencia adquirida y será verificada con base en la documentación de compra, identificación y trazabilidad del producto.

Para determinar la vigencia, alcance y procedencia de la garantía se tendrán en cuenta, como mínimo, los siguientes elementos:

- **Fabricante:** empresa responsable de la fabricación y de las condiciones de garantía del módulo.
- **Marca y referencia:** identificación comercial y técnica exacta del módulo fotovoltaico.
- **Número de serie:** identificación individual del panel, cuando aplique, necesaria para verificar su trazabilidad y gestionar la garantía ante el fabricante.
- **Fecha de adquisición:** fecha acreditada mediante factura, orden de compra o documento equivalente.
- **Fecha de instalación o puesta en servicio:** cuando esta fecha sea relevante de acuerdo con las condiciones de garantía establecidas por el fabricante.
- **Condiciones de garantía del fabricante:** término, alcance, exclusiones, requisitos de instalación, mantenimiento, almacenamiento, manipulación y demás condiciones establecidas en la garantía correspondiente.

La garantía del panel podrá comprender, según las condiciones específicas del fabricante, **la garantía del producto frente a defectos de fabricación y/o la garantía de potencia o rendimiento del módulo durante un período determinado.** Estas garantías son independientes y estarán sujetas a los términos y condiciones establecidos por el fabricante.

	POLÍTICA CORPORATIVA/OPERATIVA Proceso: Corporativo / Comercial / Servicio		
	POLÍTICA GENERAL DE GARANTÍAS DE PRODUCTOS Y SERVICIOS	Código: ASE-COR-POL-001	
		Versión: 002	Fecha: 24-08-2026

Para efectos de determinar la procedencia de una reclamación, ASEMPP podrá solicitar la información técnica y documental necesaria y realizar una evaluación del módulo o gestionar su revisión ante el fabricante o centro de servicio autorizado.

La recepción de una solicitud de garantía no constituye por sí misma la aceptación de la reclamación. La procedencia de la garantía estará sujeta a la verificación de la falla y al cumplimiento de las condiciones establecidas por el fabricante y de las obligaciones legales aplicables.

No estarán cubiertas las fallas o daños que, de acuerdo con el diagnóstico técnico y las condiciones de garantía aplicables, sean atribuibles a instalación incorrecta, manipulación inadecuada, daños físicos, golpes, roturas, intervención no autorizada, condiciones eléctricas anormales, almacenamiento inadecuado, incumplimiento de las especificaciones técnicas de instalación, mantenimiento deficiente o cualquier otra causa externa expresamente excluida por el fabricante.

Cuando el módulo presente una disminución de generación eléctrica, **esta deberá ser evaluada conforme al método, parámetros, tolerancias y condiciones establecidos por el fabricante**, teniendo en cuenta factores como irradiancia, temperatura, orientación, inclinación, sombreado, suciedad, condiciones de instalación y demás variables que puedan afectar la generación. Una disminución de generación no implica automáticamente la existencia de un defecto cubierto por garantía.

1. Garantía del producto

Protege frente a defectos de fabricación, materiales, componentes, encapsulado, caja de conexiones, etc., dependiendo de cada fabricante.

2. Garantía de potencia o rendimiento

Es diferente. El fabricante puede establecer que el módulo conservará determinado nivel de potencia durante un período determinado, bajo unas condiciones y metodología específicas.

7.2 Inversores

La garantía aplicable a los inversores estará sujeta a los términos, condiciones, período de cobertura y procedimientos establecidos por el fabricante para la marca y referencia correspondiente.

Para determinar la vigencia, alcance y procedencia de una reclamación de garantía, ASEMPP Grupo Empresarial Zomac S.A.S. verificará la identificación, trazabilidad y condiciones de operación del equipo, teniendo en cuenta, entre otros, los siguientes aspectos:

 	POLÍTICA CORPORATIVA/OPERATIVA Proceso: Corporativo / Comercial / Servicio		
	POLÍTICA GENERAL DE GARANTÍAS DE PRODUCTOS Y SERVICIOS	Código: ASE-COR-POL-001	
		Versión: 002	Fecha: 24-08-2026

- Fabricante, marca y referencia: identificación exacta del inversor y sus características técnicas.
- Número de serie: identificación individual necesaria para verificar la trazabilidad del equipo y gestionar la garantía ante el fabricante.
- Fecha de adquisición: fecha acreditada mediante factura, orden de compra o documento equivalente.
- Fecha de instalación y/o puesta en servicio: cuando esta sea requerida para determinar el inicio o vigencia de la garantía conforme a las condiciones del fabricante.
- Códigos, alarmas y registros de error: se documentarán los códigos de falla, alarmas, eventos y mensajes registrados por el inversor o por su plataforma de monitoreo, cuando esta se encuentre disponible.
- Condiciones eléctricas: se verificarán, según corresponda, los valores y condiciones de tensión, corriente, frecuencia, polaridad, conexiones, protecciones, puesta a tierra y demás parámetros eléctricos relacionados con el funcionamiento del equipo.
- Configuración y parametrización: se verificará que los parámetros de operación del inversor correspondan con las características del sistema fotovoltaico, la red eléctrica y las especificaciones establecidas por el fabricante.
- Condiciones de instalación: se verificará que el inversor haya sido instalado de acuerdo con las instrucciones del fabricante y las condiciones técnicas aplicables, incluyendo ubicación, ventilación, protección frente a humedad, temperatura, polvo y demás factores ambientales. una falla puede estar relacionada con: **Red eléctrica → protecciones → cableado → configuración → instalación → ambiente → inversor.**
- Historial de mantenimiento, intervenciones y actualizaciones: se revisarán los mantenimientos realizados, intervenciones técnicas, modificaciones, actualizaciones de firmware y demás actuaciones que puedan tener relación con la falla reportada.
- Historial de operación y monitoreo: cuando se encuentre disponible, podrá revisarse la información registrada por el sistema de monitoreo para determinar el comportamiento del inversor y establecer la posible causa de la falla.

La presencia de un código de error, alarma o interrupción en la operación no constituye por sí misma evidencia de un defecto de fabricación. Cuando se presente una reclamación, ASEMP realizará o gestionará la evaluación técnica necesaria para determinar si la falla es atribuible al inversor o si se encuentra relacionada con factores externos, tales como condiciones de la red eléctrica, instalación, cableado, protecciones, configuración, comunicaciones, condiciones ambientales, operación inadecuada u otros elementos del sistema.

Cuando la evaluación determine que existe una falla atribuible al inversor y esta se encuentre dentro de las condiciones de garantía aplicables, ASEMP gestionará la reparación, reemplazo o solución correspondiente de acuerdo con los procedimientos establecidos por el fabricante.

	POLÍTICA CORPORATIVA/OPERATIVA Proceso: Corporativo / Comercial / Servicio		
	POLÍTICA GENERAL DE GARANTÍAS DE PRODUCTOS Y SERVICIOS	Código: ASE-COR-POL-001	
		Versión: 002	Fecha: 24-08-2026

No estarán cubiertas las fallas o daños que, mediante diagnóstico técnico, sean atribuibles a instalación incorrecta, conexiones inadecuadas, sobretensiones o condiciones eléctricas externas, modificaciones no autorizadas, manipulación por personal no autorizado, configuración incorrecta, exposición a condiciones ambientales diferentes a las especificadas por el fabricante, daños físicos, ingreso de líquidos, humedad, plagas, mantenimiento inadecuado o cualquier otra causa expresamente excluida de la garantía del fabricante.

La recepción del inversor para inspección o diagnóstico no constituye aceptación de la reclamación ni reconocimiento de la procedencia de la garantía. La determinación final estará sujeta al diagnóstico técnico, las condiciones de garantía del fabricante y la legislación aplicable.

7.3 Estructuras

La garantía aplicable a las estructuras de soporte de los sistemas fotovoltaicos estará sujeta a las condiciones y especificaciones establecidas por el fabricante, proveedor y/o instalador, según corresponda, y comprenderá únicamente los elementos y condiciones expresamente incluidos en la garantía.

Para determinar la procedencia de una reclamación relacionada con la estructura, ASEMPO Grupo Empresarial Zomac S.A.S. realizará o gestionará una evaluación técnica en la que podrán verificarse, entre otros, los siguientes aspectos:

- **Identificación de la estructura y sus componentes:** referencia, fabricante, tipo de estructura, materiales utilizados y demás características técnicas que permitan establecer su trazabilidad.
- **Montaje:** correcta instalación de perfiles, rieles, soportes, bases, anclajes y demás componentes conforme a los planos, diseños, manuales del fabricante y especificaciones técnicas aplicables.
- **Fijaciones y anclajes:** estado, cantidad, ubicación, ajuste y condición de tornillos, pernos, tuercas, abrazaderas, anclajes y demás elementos utilizados para fijar la estructura.
- **Elementos de unión:** estado y correcta instalación de uniones, empalmes, conectores, grapas, soportes y demás elementos destinados a garantizar la estabilidad e integridad del sistema.
- **Torque de las fijaciones:** cuando resulte técnicamente aplicable, podrá verificarse el torque de los elementos de fijación de acuerdo con las especificaciones del fabricante o del diseño.
- **Alineación y nivelación:** se verificará que los elementos estructurales conserven la posición, nivelación, inclinación y alineación previstas en el diseño.
- **Estabilidad y resistencia:** se evaluará la existencia de movimientos anormales, desprendimientos, desplazamientos, vibraciones, pérdida de estabilidad o cualquier

	POLÍTICA CORPORATIVA/OPERATIVA Proceso: Corporativo / Comercial / Servicio		
	POLÍTICA GENERAL DE GARANTÍAS DE PRODUCTOS Y SERVICIOS	Código: ASE-COR-POL-001	
		Versión: 002	Fecha: 24-08-2026

condición que pueda comprometer la integridad de la estructura o de los módulos instalados.

- **Corrosión y deterioro:** se verificará la presencia y grado de corrosión, oxidación, pérdida de recubrimiento, deterioro superficial o afectación de los materiales estructurales y elementos de fijación.
- **Deformaciones:** se inspeccionarán doblamientos, pandeos, fisuras, fracturas, desplazamientos o deformaciones que puedan afectar la capacidad estructural o el adecuado soporte de los módulos.
- **Condiciones ambientales:** se tendrán en cuenta factores como exposición a humedad, salinidad, lluvia, radiación solar, temperaturas extremas, ambientes corrosivos, inundaciones, vientos fuertes y demás condiciones ambientales que puedan afectar los materiales.
- **Cargas y esfuerzos externos:** cuando sea técnicamente necesario, se evaluará si la estructura ha estado sometida a cargas, impactos, vientos, objetos externos, modificaciones o esfuerzos superiores a los contemplados en su diseño.
- **Intervención de terceros:** se verificará si la estructura ha sido desmontada, modificada, perforada, reparada, reforzada o intervenida por personas diferentes al personal autorizado.
- **Modificaciones o ampliaciones:** cualquier modificación de la estructura, instalación de elementos adicionales o ampliación del sistema deberá realizarse de acuerdo con las especificaciones técnicas y autorizaciones correspondientes.
- **Mantenimiento:** se podrá verificar el historial de inspecciones, mantenimiento preventivo y correctivo y demás intervenciones realizadas durante el período de garantía.

7.3.1. Condiciones que pueden afectar la garantía

La garantía de la estructura no cubrirá las fallas o daños que, mediante evaluación técnica, sean atribuibles a montaje incorrecto, utilización de elementos de fijación diferentes a los especificados, falta de mantenimiento cuando este sea requerido, sobrecargas, impactos, deformaciones ocasionadas por factores externos, corrosión derivada de condiciones ambientales no contempladas en las especificaciones del producto, modificaciones, desmontajes, reparaciones o intervenciones realizadas por terceros no autorizados, o cualquier otra condición expresamente excluida por el fabricante, proveedor o instalador.

La presencia de corrosión, deformación, movimiento o deterioro de alguno de los componentes **no determinará por sí sola la pérdida de la garantía**. Será necesario establecer, mediante evaluación técnica, la causa del daño, su relación con el componente reclamado y si dicha condición se encuentra dentro del alcance de la garantía aplicable.

7.3.2. Garantía de la estructura y garantía de instalación

	POLÍTICA CORPORATIVA/OPERATIVA Proceso: Corporativo / Comercial / Servicio		
	POLÍTICA GENERAL DE GARANTÍAS DE PRODUCTOS Y SERVICIOS	Código: ASE-COR-POL-001	
		Versión: 002	Fecha: 24-08-2026

Cuando ASEMPP suministre e instale la estructura, deberán diferenciarse, cuando corresponda, la **garantía del producto o de los componentes estructurales** y la **garantía asociada al servicio de instalación**.

La garantía del producto estará sujeta a las condiciones ofrecidas por el fabricante o proveedor de los componentes, mientras que las condiciones de garantía relacionadas con la instalación estarán determinadas por el alcance del servicio contratado y por las condiciones establecidas en el respectivo contrato, orden de servicio, acta de entrega o documento equivalente.

La garantía no comprenderá modificaciones o trabajos posteriores realizados por terceros que puedan afectar la integridad, estabilidad o funcionamiento de la estructura.

7.3.3. Inspección posterior

Ante una reclamación, ASEMPP podrá solicitar fotografías, información sobre las condiciones de operación, registros de mantenimiento, planos o documentos técnicos y demás información necesaria para establecer la causa de la situación reportada.

Cuando sea necesario, se realizará una inspección presencial y/o evaluación técnica especializada antes de determinar la procedencia de la garantía.

La recepción de una reclamación o la realización de una inspección **no constituye aceptación de la garantía ni reconocimiento de responsabilidad por parte de ASEMPP**.

7.4 Instalación eléctrica

La garantía relacionada con la instalación eléctrica del sistema fotovoltaico estará sujeta al alcance del suministro y servicio contratado, a las especificaciones técnicas del diseño, a las instrucciones de los fabricantes de los equipos y a la normativa técnica y de seguridad eléctrica aplicable.

Para determinar la procedencia de una reclamación relacionada con la instalación eléctrica, ASEMPP Grupo Empresarial Zomac S.A.S. realizará o gestionará una evaluación técnica en la que podrán verificarse, entre otros, los siguientes aspectos:

- **Cableado:** tipo, calibre, aislamiento, capacidad, estado físico, identificación, canalización, sujeción y adecuada instalación de los conductores, de acuerdo con las especificaciones del diseño y de los fabricantes.
- **Conectores:** estado, compatibilidad, correcta instalación, ajuste, sellado y ausencia de daños, falsos contactos, calentamientos o deterioro.
- **Polaridad:** correcta identificación y correspondencia de los conductores positivo, negativo y demás conexiones del sistema, según corresponda.

	POLÍTICA CORPORATIVA/OPERATIVA Proceso: Corporativo / Comercial / Servicio		
	POLÍTICA GENERAL DE GARANTÍAS DE PRODUCTOS Y SERVICIOS	Código: ASE-COR-POL-001	
		Versión: 002	Fecha: 24-08-2026

- **Protecciones eléctricas:** existencia, capacidad, selección, coordinación, estado y correcta instalación de interruptores, fusibles, dispositivos de protección contra sobretensiones (DPS/SPD), protecciones de corriente continua y alterna y demás elementos contemplados en el diseño.
- **Tableros eléctricos:** estado físico, organización, identificación de circuitos, conexiones, protecciones, cerramientos y condiciones de seguridad.
- **Puesta a tierra:** continuidad, conexiones, conductores, electrodos y demás elementos que conformen el sistema de puesta a tierra, de acuerdo con el diseño y la normativa aplicable.
- **Conexiones eléctricas:** estado, ajuste, continuidad, identificación y correcta ejecución de las conexiones entre módulos, cajas, inversores, tableros, protecciones y demás componentes del sistema.
- **Tensiones y corrientes de operación:** cuando resulte necesario, podrán realizarse mediciones para verificar que los valores de operación se encuentren dentro de los rangos establecidos por los fabricantes y el diseño del sistema.
- **Aislamiento eléctrico:** cuando técnicamente corresponda, se podrán realizar pruebas destinadas a determinar la existencia de fallas de aislamiento, fugas de corriente o deterioro de los conductores.
- **Continuidad y estado de los circuitos:** se podrá verificar la continuidad eléctrica y la integridad de los circuitos de corriente continua y corriente alterna.
- **Condiciones de instalación:** se verificará que los conductores, conectores, tableros, protecciones y demás elementos se encuentren instalados de acuerdo con las especificaciones técnicas, planos y condiciones previstas para el sistema.
- **Intervenciones posteriores:** se verificará si, después de la instalación y entrega del sistema, se realizaron modificaciones, ampliaciones, reparaciones, reconexiones o intervenciones por parte de terceros no autorizados.

7.4.1. Condiciones que pueden afectar la garantía

La garantía relacionada con la instalación eléctrica no cubrirá las fallas o daños que, mediante evaluación técnica, sean atribuibles a conexiones incorrectas, polaridad invertida, conductores o conectores inadecuados, modificaciones no autorizadas, protecciones incorrectamente seleccionadas o intervenidas, deficiencias en la puesta a tierra, sobrecargas, sobretensiones provenientes de fuentes externas, manipulación por terceros, ampliaciones o modificaciones posteriores, mantenimiento inadecuado o cualquier otra condición expresamente excluida en el contrato, diseño, documentación técnica o condiciones de garantía aplicables.

La existencia de una anomalía eléctrica **no determinará por sí sola la pérdida de la garantía**. Deberá establecerse técnicamente la causa de la anomalía y su relación con el componente o servicio objeto de la reclamación.

	POLÍTICA CORPORATIVA/OPERATIVA Proceso: Corporativo / Comercial / Servicio		
	POLÍTICA GENERAL DE GARANTÍAS DE PRODUCTOS Y SERVICIOS	Código: ASE-COR-POL-001	
		Versión: 002	Fecha: 24-08-2026

Cuando la falla de un equipo, componente o módulo sea consecuencia de una deficiencia de la instalación eléctrica, la reclamación será evaluada de acuerdo con la garantía correspondiente al elemento que haya originado la falla y al alcance de las obligaciones asumidas por ASEMPP.

7.4.2. Intervención de terceros

Cuando el sistema haya sido intervenido, modificado, ampliado, reparado o reconectado por personal o empresas diferentes a ASEMPP o a los técnicos autorizados, se realizará una evaluación para determinar si dicha intervención tiene relación causal con la falla reportada.

La sola existencia de una intervención de terceros no determinará automáticamente la pérdida de todas las garantías del sistema. La exclusión se aplicará respecto de aquellas fallas que sean atribuibles o estén relacionadas con dicha intervención, de acuerdo con el diagnóstico técnico y las condiciones de garantía aplicables.

7.4.3. Garantía de la instalación y garantía de los equipos

Cuando ASEMPP sea responsable de la instalación del sistema fotovoltaico, deberá diferenciarse la garantía correspondiente al **servicio de instalación eléctrica** de la garantía propia de los equipos y componentes suministrados por los respectivos fabricantes.

La garantía de los módulos, inversores, protecciones, baterías, conectores y demás equipos estará sujeta a las condiciones particulares de cada fabricante, mientras que la garantía de la instalación estará determinada por el alcance del servicio contratado y por las condiciones establecidas en el contrato, orden de servicio, acta de entrega o documento equivalente.

La recepción de una reclamación o la realización de una inspección técnica **no constituye aceptación de la garantía ni reconocimiento de responsabilidad por parte de ASEMPP.**

7.5 Baterías

Cuando ASEMPP comercialice o suministre sistemas fotovoltaicos que incorporen baterías o sistemas de almacenamiento de energía, la garantía se gestionará de acuerdo con las condiciones establecidas por el fabricante para la marca, referencia, tecnología y capacidad instalada, así como con las condiciones particulares establecidas en la cotización, contrato, ficha técnica, certificado de garantía y demás documentos aplicables.

La evaluación de una eventual reclamación deberá considerar las condiciones reales de operación del sistema y determinar, mediante diagnóstico técnico, si la situación corresponde a un defecto de fabricación, una condición normal de degradación o una afectación ocasionada por las condiciones de uso, instalación, configuración, almacenamiento o mantenimiento.

	POLÍTICA CORPORATIVA/OPERATIVA Proceso: Corporativo / Comercial / Servicio		
	POLÍTICA GENERAL DE GARANTÍAS DE PRODUCTOS Y SERVICIOS	Código: ASE-COR-POL-001	
		Versión: 002	Fecha: 24-08-2026

7.5.1. Identificación y trazabilidad

Para la gestión de la garantía se deberá verificar, cuando aplique:

- Fabricante, marca y referencia de la batería.
- Número de serie o sistema de identificación.
- Tecnología utilizada, por ejemplo, litio, LiFePO₄, plomo-ácido u otra.
- Capacidad nominal y capacidad útil.
- Fecha de adquisición.
- Fecha de instalación y puesta en servicio.
- Certificado y condiciones de garantía del fabricante.
- Ficha técnica y manual de instalación, operación y mantenimiento.
- Configuración del sistema de almacenamiento.
- Registro de mantenimiento, alarmas, eventos y condiciones de operación disponibles.

7.5.2. Ciclos de uso y profundidad de descarga

La vida útil de las baterías está relacionada con el número de ciclos realizados y con las condiciones bajo las cuales estos se efectúan.

Para efectos de garantía podrán verificarse, cuando el sistema permita obtener esta información:

- Número de ciclos de carga y descarga.
- Profundidad de descarga (DoD).
- Estado de carga (SoC).
- Capacidad disponible y capacidad útil.
- Patrones de operación del sistema.
- Sobrecargas o descargas excesivas.
- Permanencia prolongada en estados de carga incompatibles con las recomendaciones del fabricante.

La disminución progresiva de capacidad asociada al uso, al número de ciclos y al envejecimiento normal de la batería **no constituirá por sí sola un defecto de fabricación**, siempre que se encuentre dentro de los parámetros de degradación establecidos por el fabricante.

Cuando exista una pérdida de capacidad superior a los límites establecidos en la garantía de rendimiento o capacidad, se realizará la evaluación técnica correspondiente conforme a la metodología definida por el fabricante.

7.5.3. Temperatura y condiciones ambientales

	POLÍTICA CORPORATIVA/OPERATIVA Proceso: Corporativo / Comercial / Servicio		
	POLÍTICA GENERAL DE GARANTÍAS DE PRODUCTOS Y SERVICIOS	Código: ASE-COR-POL-001	
		Versión: 002	Fecha: 24-08-2026

Se evaluarán las condiciones de temperatura y ambiente a las que haya estado sometida la batería, incluyendo:

- Temperatura de operación.
- Temperatura de almacenamiento.
- Ventilación y disipación de calor.
- Exposición directa a radiación solar cuando no esté permitida.
- Humedad y presencia de agua.
- Condensación.
- Polvo, suciedad o agentes contaminantes.
- Inundaciones u otras condiciones ambientales anormales.

Las condiciones que excedan los rangos establecidos por el fabricante podrán afectar la vida útil, capacidad y funcionamiento de la batería y serán consideradas durante el diagnóstico de la reclamación.

7.5.4. Condiciones de almacenamiento

Cuando la batería haya permanecido almacenada antes de su instalación, se podrá verificar:

- Tiempo de almacenamiento.
- Estado de carga durante el almacenamiento.
- Temperatura y humedad del lugar.
- Condiciones de ventilación.
- Protección frente a humedad, agua, golpes y contaminantes.
- Cumplimiento de las recomendaciones del fabricante.
- Periodicidad de las cargas de mantenimiento, cuando sean requeridas.

El almacenamiento inadecuado que haya generado deterioro, pérdida de capacidad, corrosión, descarga profunda u otra afectación técnicamente comprobable podrá ser considerado una causa de exclusión de garantía, siempre que exista relación causal con la falla reclamada.

7.5.5. Configuración e integración del sistema

Se verificará que la batería haya sido configurada e integrada de acuerdo con las especificaciones del fabricante y del diseño del sistema, incluyendo, cuando aplique:

- Compatibilidad entre batería, inversor, controlador y demás componentes.
- Tensión y corriente de operación.
- Parámetros de carga y descarga.
- Límites de corriente.
- Límites de tensión.

	POLÍTICA CORPORATIVA/OPERATIVA Proceso: Corporativo / Comercial / Servicio		
	POLÍTICA GENERAL DE GARANTÍAS DE PRODUCTOS Y SERVICIOS	Código: ASE-COR-POL-001	
		Versión: 002	Fecha: 24-08-2026

- Configuración del sistema de gestión de baterías (BMS).
- Sistemas de protección.
- Comunicaciones entre batería e inversor/controlador.
- Cantidad y configuración de baterías conectadas.
- Configuración en serie, paralelo u otra modalidad autorizada.
- Actualizaciones de firmware o software requeridas por el fabricante.

Una configuración incorrecta que produzca sobrecarga, descarga excesiva, calentamiento, pérdida de capacidad, alarmas o daño de la batería podrá afectar la procedencia de la garantía cuando se determine técnicamente que dicha condición fue la causa de la falla.

7.5.6. Mantenimiento y operación

La garantía estará condicionada al cumplimiento de las actividades de operación y mantenimiento establecidas por el fabricante y, cuando corresponda, por ASEMP.

Se podrán verificar:

- Inspecciones periódicas.
- Estado de conexiones y terminales.
- Limpieza y condiciones físicas.
- Estado de cables y conectores.
- Registros de alarmas y eventos.
- Condiciones de carga y descarga.
- Estado del sistema de gestión de baterías.
- Mantenimiento preventivo realizado.
- Intervenciones o reparaciones efectuadas durante la operación.

La falta de mantenimiento únicamente podrá ser considerada como causal de exclusión cuando exista una relación técnica entre dicha omisión y la falla reclamada.

7.5.7. Daños físicos, eléctricos o ambientales

La garantía no cubrirá los daños que, mediante diagnóstico técnico, sean atribuibles a:

- Golpes, caídas, aplastamiento o daños mecánicos.
- Ingreso de agua o humedad cuando la instalación no esté diseñada para dichas condiciones.
- Incendio, inundación u otros eventos externos.
- Conexiones eléctricas incorrectas.
- Inversión de polaridad.
- Sobretensiones o sobrecorrientes externas.
- Sobrecarga o descarga fuera de los límites establecidos.

	POLÍTICA CORPORATIVA/OPERATIVA Proceso: Corporativo / Comercial / Servicio		
	POLÍTICA GENERAL DE GARANTÍAS DE PRODUCTOS Y SERVICIOS	Código: ASE-COR-POL-001	
		Versión: 002	Fecha: 24-08-2026

- Cortocircuitos ocasionados por condiciones externas.
- Instalación o configuración diferente a la especificada por el fabricante.
- Modificaciones no autorizadas.
- Manipulación por personal no autorizado cuando esta haya causado la falla.
- Utilización de componentes incompatibles.
- Incumplimiento de las condiciones de operación, instalación o mantenimiento establecidas por el fabricante.

7.5.8. Intervención de terceros

La intervención, apertura, modificación, reparación o reconfiguración de una batería por terceros no autorizados podrá afectar la garantía cuando dicha intervención tenga relación causal con la falla reclamada.

La sola existencia de una intervención de terceros **no implicará automáticamente la pérdida de toda la garantía**. Se deberá determinar técnicamente si la intervención tuvo incidencia en el daño o falla objeto de la reclamación.

7.5.9. Diagnóstico de pérdida de capacidad

Cuando la reclamación esté relacionada con disminución de capacidad, autonomía o rendimiento, ASEM P podrá solicitar pruebas, registros de operación, información del sistema de monitoreo y demás evidencias necesarias para determinar el estado de la batería.

La evaluación deberá realizarse, en lo posible, bajo las condiciones y metodología establecidas por el fabricante, considerando factores como temperatura, ciclos, profundidad de descarga, estado de carga y demás variables que puedan afectar el resultado.

Una menor autonomía del sistema **no constituirá por sí sola evidencia suficiente de un defecto de la batería**, debido a que puede estar relacionada con cambios en el consumo, condiciones climáticas, configuración del sistema, carga disponible, envejecimiento normal u otros componentes del sistema fotovoltaico.

8. Exclusiones de garantía

La garantía no será procedente cuando, mediante inspección, diagnóstico técnico, evidencia documental o cualquier otro medio técnicamente válido, se determine que la falla, daño, deterioro o pérdida de funcionalidad del producto o sistema fue ocasionado por condiciones, actuaciones o circunstancias ajenas a las obligaciones asumidas por ASEM P o que se encuentren expresamente excluidas de acuerdo con las condiciones de garantía del fabricante, proveedor o contrato aplicable.

	POLÍTICA CORPORATIVA/OPERATIVA Proceso: Corporativo / Comercial / Servicio		
	POLÍTICA GENERAL DE GARANTÍAS DE PRODUCTOS Y SERVICIOS	Código: ASE-COR-POL-001	
		Versión: 002	Fecha: 24-08-2026

Las siguientes circunstancias podrán constituir causales de exclusión de garantía, siempre que exista relación causal entre estas y la falla o daño objeto de la reclamación:

8.1. Modificaciones o intervenciones no autorizadas

Modificaciones, adaptaciones, ampliaciones, reparaciones, desmontajes, reconfiguraciones o alteraciones realizadas sobre el producto, equipo o sistema sin autorización de ASEM P o del fabricante, cuando dichas actuaciones hayan ocasionado o contribuido a la falla reclamada.

8.2. Intervención de terceros

Intervenciones, reparaciones, diagnósticos, mantenimientos o manipulaciones efectuadas por personas o empresas no autorizadas, cuando se determine que dicha intervención ocasionó o contribuyó al daño o falla objeto de la reclamación.

La sola intervención de un tercero no implicará automáticamente la pérdida de toda la garantía; se deberá establecer técnicamente su relación con la falla reclamada.

8.3. Instalaciones eléctricas ajenas al alcance contratado

Fallas o daños derivados de instalaciones eléctricas, circuitos, tableros, cableados, protecciones, sistemas de puesta a tierra o demás componentes que no hayan sido suministrados, instalados o intervenidos por ASEM P y que se encuentren fuera del alcance contratado.

Esta exclusión aplicará cuando las condiciones de dichas instalaciones tengan relación causal con la falla presentada.

8.4. Manipulación indebida o uso incorrecto

Daños derivados de uso inadecuado, manipulación incorrecta, utilización diferente a la finalidad prevista, operación contraria a las instrucciones suministradas o incumplimiento de las condiciones de seguridad establecidas para el producto o sistema.

8.5. Golpes y daños físicos

Daños ocasionados por golpes, caídas, impactos, aplastamiento, roturas, deformaciones, perforaciones, cortes, quemaduras, esfuerzos mecánicos anormales o cualquier otro daño físico ocasionado después de la entrega o puesta en servicio.

8.6. Inundación, agua, humedad y otros agentes ambientales

	POLÍTICA CORPORATIVA/OPERATIVA Proceso: Corporativo / Comercial / Servicio		
	POLÍTICA GENERAL DE GARANTÍAS DE PRODUCTOS Y SERVICIOS	Código: ASE-COR-POL-001	
		Versión: 002	Fecha: 24-08-2026

Fallas o daños ocasionados por inundaciones, ingreso de agua, humedad, condensación, salinidad, corrosión, exposición a agentes ambientales o condiciones de almacenamiento y operación diferentes a las especificadas por el fabricante o previstas en el diseño del sistema.

Cuando corresponda, también podrán considerarse las afectaciones ocasionadas por insectos, roedores, plagas u otros animales, de acuerdo con lo establecido en el numeral correspondiente de esta política.

8.7. Incendio y eventos externos

Daños ocasionados por incendio, explosión, descargas atmosféricas, fenómenos naturales, inundaciones, terremotos, vendavales, tormentas, deslizamientos u otros acontecimientos externos que no sean atribuibles a una deficiencia imputable a ASEM P.

Cuando un evento externo sea alegado como causa de exclusión, se podrá solicitar la evidencia necesaria para establecer su ocurrencia y su relación con el daño presentado.

8.8. Vandalismo, actos de terceros y daños intencionales

Daños derivados de vandalismo, actos malintencionados, sabotaje, alteraciones deliberadas, daños ocasionados por terceros o cualquier actuación intencional que afecte el producto, equipo o sistema después de su entrega.

8.9. Sobretensiones y perturbaciones eléctricas externas

Fallas ocasionadas por sobretensiones, transitorios, variaciones anormales de tensión o frecuencia, descargas atmosféricas, perturbaciones de la red eléctrica u otros eventos eléctricos externos que no sean atribuibles a deficiencias en los equipos, instalaciones o protecciones suministradas por ASEM P dentro del alcance contratado.

Cuando sea técnicamente posible, se podrán verificar registros de eventos, alarmas, mediciones, estado de las protecciones y demás información disponible para determinar el origen de la falla.

8.10. Conexiones o intervenciones posteriores a la entrega

Daños ocasionados por conexiones, desconexiones, ampliaciones, modificaciones o intervenciones realizadas después de la entrega o puesta en servicio por el usuario o por terceros, cuando dichas actuaciones hayan generado o contribuido a la falla.

Esto incluye, entre otros:

- Conexiones realizadas con polaridad incorrecta.

	POLÍTICA CORPORATIVA/OPERATIVA Proceso: Corporativo / Comercial / Servicio		
	POLÍTICA GENERAL DE GARANTÍAS DE PRODUCTOS Y SERVICIOS	Código: ASE-COR-POL-001	
		Versión: 002	Fecha: 24-08-2026

- Incorporación de equipos no compatibles.
- Modificación de circuitos.
- Ampliaciones no autorizadas.
- Cambios en cableado.
- Alteración de tableros o protecciones.
- Conexión de cargas diferentes a las previstas.
- Reconfiguración de parámetros del sistema.

8.11. Incumplimiento de las instrucciones de operación y mantenimiento

Fallas o daños derivados del incumplimiento de las instrucciones de instalación, operación, almacenamiento, limpieza, inspección o mantenimiento suministradas por ASEMPP o por el fabricante, cuando dicho incumplimiento tenga relación causal con la falla reclamada.

8.12. Utilización fuera de las especificaciones técnicas

Daños ocasionados por utilizar el producto o sistema fuera de los parámetros técnicos establecidos por el fabricante, incluyendo, cuando corresponda:

- Tensión o corriente diferente a la especificada.
- Sobrecarga.
- Temperaturas superiores o inferiores a los rangos permitidos.
- Condiciones de humedad no permitidas.
- Capacidad de carga superior a la establecida.
- Configuraciones no autorizadas.
- Uso incompatible con la finalidad del equipo.
- Operación fuera de los límites establecidos en las fichas técnicas o manuales.

8.13. Alteración o eliminación de sistemas de protección

Fallas ocasionadas por la eliminación, puenteo, desconexión, modificación, sustitución inadecuada o alteración de dispositivos de protección eléctrica, mecánica, electrónica o de seguridad instalados en el producto o sistema.

Esta exclusión comprende, entre otros, interruptores, fusibles, DPS/SPD, protecciones contra sobrecorriente, sistemas de puesta a tierra, dispositivos de protección de baterías, sistemas BMS y demás elementos destinados a proteger los equipos y las personas.

8.14. Instalaciones o ampliaciones realizadas por terceros después de la entrega

Los daños derivados de instalaciones, ampliaciones, modificaciones o incorporación de nuevos componentes realizadas por terceros después de la entrega o puesta en servicio del

	POLÍTICA CORPORATIVA/OPERATIVA Proceso: Corporativo / Comercial / Servicio		
	POLÍTICA GENERAL DE GARANTÍAS DE PRODUCTOS Y SERVICIOS	Código: ASE-COR-POL-001	
		Versión: 002	Fecha: 24-08-2026

sistema, cuando estas actuaciones afecten el funcionamiento del sistema o sean técnicamente identificadas como causa o factor contribuyente de la falla.

La garantía de los componentes originalmente suministrados por ASEMPC no se entenderá automáticamente extinguida por la existencia de una instalación posterior. La procedencia de la garantía se determinará de acuerdo con la falla específica y su relación causal con la intervención posterior.

8.15. Plagas, animales y contaminación biológica

Daños ocasionados por el ingreso o presencia de insectos, roedores, plagas u otros animales dentro de los equipos, así como por residuos, excrementos, secreciones, nidos, huevos, mordeduras o deterioro causado por estos, cuando se determine técnicamente que fueron la causa o factor contribuyente de la falla.

8.16. Software, firmware y configuraciones no autorizadas

Fallas, alteraciones o pérdida de funcionalidad ocasionadas por instalación de software, firmware, aplicaciones, controladores, sistemas operativos o configuraciones no autorizadas, incompatibles o diferentes a las recomendadas por ASEMPC o por el fabricante.

Cuando la afectación corresponda exclusivamente a software y no exista un defecto físico del equipo, se aplicarán las condiciones correspondientes a la licencia, soporte o servicio de software.

8.17. Desgaste, envejecimiento y deterioro normal

La garantía no comprenderá el desgaste normal, envejecimiento natural o disminución progresiva de las características de funcionamiento que corresponda al uso normal del producto y se encuentre dentro de los parámetros establecidos por el fabricante.

En particular, para baterías, consumibles y componentes sujetos a degradación por uso, se tendrán en cuenta los ciclos de operación, tiempo de servicio, condiciones de uso y parámetros de degradación establecidos por el fabricante.

8.18. Falta de mantenimiento o conservación

Daños derivados de la ausencia de las actividades de mantenimiento preventivo, limpieza, inspección, conservación o revisión requeridas para el adecuado funcionamiento del producto o sistema, cuando se determine que dicha omisión tuvo relación directa con la falla reclamada.

8.19. Pérdida o alteración de información

	POLÍTICA CORPORATIVA/OPERATIVA Proceso: Corporativo / Comercial / Servicio		
	POLÍTICA GENERAL DE GARANTÍAS DE PRODUCTOS Y SERVICIOS	Código: ASE-COR-POL-001	
		Versión: 002	Fecha: 24-08-2026

ASEMP no será responsable por pérdida de información, archivos, configuraciones, registros, datos de usuario o información almacenada en equipos entregados para diagnóstico o reparación, salvo que exista una obligación contractual específica en contrario.

El usuario será responsable de realizar las copias de seguridad de la información antes de entregar un equipo para servicio, cuando ello sea técnicamente posible.

8.20. Aplicación de las exclusiones

Las exclusiones establecidas en este capítulo deberán interpretarse y aplicarse de acuerdo con las condiciones particulares de cada producto, las especificaciones del fabricante, el alcance contratado y la normativa aplicable.

Ninguna de las circunstancias señaladas en este capítulo implicará, por sí sola y de manera automática, la pérdida total de la garantía. Cuando sea técnicamente posible, ASEM P deberá determinar la causa de la falla y establecer si existe una relación causal entre la circunstancia excluyente y el daño o defecto reclamado.

Cuando una reclamación comprenda varios componentes o elementos, la procedencia de la garantía podrá evaluarse de manera individual respecto de cada componente, según su causa y condiciones particulares.

La existencia de una condición no cubierta no impedirá que ASEM P evalúe y atienda aquellas fallas que, de acuerdo con el diagnóstico técnico, sean independientes de dicha condición y se encuentren efectivamente amparadas por la garantía.

La recepción de un producto, equipo o sistema para inspección o diagnóstico no constituye aceptación de la garantía ni reconocimiento de responsabilidad por parte de ASEM P.

9. TRANSPORTE, DESPLAZAMIENTOS Y COSTOS ASOCIADOS A LA GARANTÍA

Los costos asociados al transporte, diagnóstico, reparación, desplazamiento técnico, instalación o atención de una reclamación serán determinados de acuerdo con la naturaleza de la garantía aplicable, el alcance contratado, la ubicación del producto o sistema, las condiciones establecidas por el fabricante y la normativa colombiana aplicable.

9.1. Garantía legal

Cuando la reclamación se encuentre amparada por la garantía legal, ASEM P atenderá las obligaciones que correspondan de conformidad con la Ley 1480 de 2011 y demás normas aplicables.

	POLÍTICA CORPORATIVA/OPERATIVA Proceso: Corporativo / Comercial / Servicio		
	POLÍTICA GENERAL DE GARANTÍAS DE PRODUCTOS Y SERVICIOS	Código: ASE-COR-POL-001	
		Versión: 002	Fecha: 24-08-2026

Cuando el transporte resulte necesario para hacer efectiva la garantía, los costos que legalmente correspondan serán asumidos conforme al régimen de garantía aplicable.

En consecuencia, esta política no establece de manera general que el consumidor deba asumir los costos de transporte necesarios para hacer efectiva una garantía legal.

9.2. Garantía del fabricante

Cuando la garantía corresponda directamente a las condiciones ofrecidas por el fabricante, ASEM P gestionará la reclamación conforme a los procedimientos, requisitos y condiciones establecidos por este, sin perjuicio de los derechos que legalmente correspondan al consumidor frente a ASEM P.

Cuando el fabricante requiera el traslado del producto a un centro de servicio autorizado, se coordinará el procedimiento correspondiente y se determinará la responsabilidad sobre los costos de transporte de acuerdo con la garantía aplicable y la normativa vigente.

9.3. Garantía contractual o garantía adicional

Cuando ASEM P otorgue una garantía contractual, comercial o adicional a la garantía legal, las condiciones relacionadas con transporte, desplazamientos, cobertura geográfica, tiempos de atención y demás servicios asociados deberán encontrarse expresamente informadas al cliente antes de la contratación.

Estas condiciones adicionales no podrán interpretarse como una limitación o renuncia a los derechos mínimos reconocidos por la legislación aplicable.

9.4. Entrega del producto para diagnóstico

El cliente deberá poner el producto a disposición de ASEM P en el lugar y bajo las condiciones que sean razonablemente indicadas para realizar la inspección o diagnóstico técnico.

Para productos adquiridos en las instalaciones de ASEM P en Florencia, Caquetá, cuando resulte necesario trasladar el equipo para su revisión, el cliente podrá ser orientado sobre el procedimiento de entrega o envío del producto a las instalaciones de ASEM P, teniendo en cuenta las condiciones particulares del caso y las obligaciones que correspondan bajo la garantía aplicable.

La recepción del producto tendrá como finalidad permitir su inspección y diagnóstico técnico y no constituye por sí misma aceptación de la garantía ni reconocimiento de responsabilidad por parte de ASEM P.

	POLÍTICA CORPORATIVA/OPERATIVA Proceso: Corporativo / Comercial / Servicio		
	POLÍTICA GENERAL DE GARANTÍAS DE PRODUCTOS Y SERVICIOS	Código: ASE-COR-POL-001	
		Versión: 002	Fecha: 24-08-2026

9.5. Transporte hacia fabricante o centro de servicio autorizado

Cuando, como resultado del diagnóstico inicial, sea necesario remitir el producto a un fabricante, importador, proveedor o centro de servicio autorizado para efectuar la evaluación o reparación, ASEMP gestionará el traslado correspondiente y asumirá los costos que legalmente o contractualmente le correspondan.

Cuando la garantía no resulte procedente y el cliente solicite servicios adicionales de reparación, diagnóstico especializado, transporte o devolución, dichos servicios podrán generar costos, los cuales deberán ser informados y, cuando corresponda, autorizados previamente por el cliente.

9.6. Servicios fuera de garantía

Cuando el diagnóstico determine que la falla no se encuentra cubierta por la garantía, ASEMP podrá ofrecer al cliente, cuando sea técnicamente viable, un servicio de diagnóstico, reparación o mantenimiento fuera de garantía.

En estos casos, antes de ejecutar trabajos que generen costos para el cliente, ASEMP deberá informar, según corresponda:

- Diagnóstico realizado.
- Causa probable o determinada de la falla.
- Trabajos requeridos.
- Repuestos o componentes necesarios.
- Valor del servicio.
- Costos de transporte o desplazamiento.
- Tiempo estimado de ejecución.
- Condiciones aplicables al servicio.

La ejecución de trabajos fuera de garantía estará sujeta a la aceptación previa del cliente cuando estos impliquen costos adicionales.

9.7. Desplazamientos técnicos

Cuando la atención requiera el desplazamiento de personal técnico hasta las instalaciones del cliente, se deberá determinar previamente si dicho desplazamiento hace parte de la garantía contratada.

Cuando el desplazamiento sea necesario para hacer efectiva una garantía legal o una obligación de garantía a cargo de ASEMP, se atenderá conforme al régimen legal y contractual aplicable.

	POLÍTICA CORPORATIVA/OPERATIVA Proceso: Corporativo / Comercial / Servicio		
	POLÍTICA GENERAL DE GARANTÍAS DE PRODUCTOS Y SERVICIOS	Código: ASE-COR-POL-001	
		Versión: 002	Fecha: 24-08-2026

Cuando se trate de servicios adicionales, mantenimientos preventivos, visitas solicitadas por el cliente, diagnósticos no cubiertos, reparaciones fuera de garantía u otras actividades no comprendidas en la garantía, los costos de desplazamiento podrán ser cobrados al cliente, previa información y aceptación cuando corresponda.

9.8. Instalaciones remotas o de difícil acceso

Para sistemas fotovoltaicos, equipos tecnológicos o instalaciones ubicadas fuera de la zona habitual de operación de ASEM P, se deberán considerar las condiciones particulares de acceso, distancia, disponibilidad de personal técnico, transporte especializado, condiciones de seguridad y demás circunstancias necesarias para la prestación del servicio.

La cobertura de garantía no se entenderá ampliada automáticamente a servicios adicionales de desplazamiento, alojamiento, transporte especial, equipos auxiliares o actividades no comprendidas dentro del alcance contratado, salvo que legal o contractualmente corresponda asumirlos.

Cuando alguno de estos conceptos sea necesario para hacer efectiva una garantía que se encuentre a cargo de ASEM P, se determinará su tratamiento de acuerdo con la normativa aplicable y las condiciones específicas del caso.

9.9. Transporte de equipos de gran tamaño o sistemas fotovoltaicos

En el caso de paneles solares, baterías, inversores, estructuras u otros componentes de gran tamaño o peso, el procedimiento de transporte deberá considerar las condiciones técnicas y de seguridad necesarias para evitar daños adicionales.

Cuando el producto deba ser desmontado para efectos de diagnóstico o reparación, se deberá determinar previamente si el desmontaje, transporte, reinstalación y puesta en funcionamiento hacen parte del alcance de la garantía o corresponden a un servicio independiente.

9.10. Costos no relacionados con la garantía

Los costos derivados de situaciones que no se encuentren relacionadas con una falla cubierta por garantía podrán ser asumidos por el cliente, siempre que hayan sido previamente informados y, cuando corresponda, aceptados.

Entre estos podrán encontrarse, según el caso:

- Diagnósticos especializados no cubiertos por garantía.
- Reparaciones no cubiertas.
- Mantenimientos preventivos.

	POLÍTICA CORPORATIVA/OPERATIVA Proceso: Corporativo / Comercial / Servicio		
	POLÍTICA GENERAL DE GARANTÍAS DE PRODUCTOS Y SERVICIOS	Código: ASE-COR-POL-001	
		Versión: 002	Fecha: 24-08-2026

- Desplazamientos solicitados por el cliente que no correspondan a una obligación de garantía.
- Desmontajes o reinstalaciones no comprendidos en la garantía.
- Transporte de equipos cuando no resulte necesario para hacer efectiva una garantía a cargo de ASEMP.
- Servicios derivados de modificaciones, ampliaciones o instalaciones posteriores realizadas por terceros.
- Servicios adicionales expresamente solicitados por el cliente.

9.11. Prohibición de cobros automáticos por garantía

ASEMP no establecerá como regla general que el cliente deba asumir todos los costos de transporte relacionados con una reclamación de garantía.

La determinación de quién asume cada costo se realizará atendiendo a:

- a. La naturaleza de la garantía aplicable.
- b. La causa técnicamente determinada de la falla.
- c. El alcance contratado.
- d. Las condiciones del fabricante, cuando sean aplicables.
- e. La ubicación y características de la instalación.
- f. La necesidad real del transporte o desplazamiento.
- g. Las disposiciones de la Ley 1480 de 2011 y demás normas aplicables.

En ningún caso una condición comercial establecida en esta política podrá interpretarse como renuncia del consumidor a los derechos que le reconozca la legislación aplicable.

10. Para los proyectos solares agregaría un documento fundamental

Cada sistema fotovoltaico entregado debería tener un:

ACTA DE ENTREGA Y GARANTÍA DEL SISTEMA FOTOVOLTAICO

Que registre como mínimo:

- Cliente.
- Proyecto.
- Ubicación.
- Fecha de instalación.
- Potencia instalada.
- Número de paneles.
- Marca y referencia de paneles.
- Seriales.

	POLÍTICA CORPORATIVA/OPERATIVA Proceso: Corporativo / Comercial / Servicio		
	POLÍTICA GENERAL DE GARANTÍAS DE PRODUCTOS Y SERVICIOS	Código: ASE-COR-POL-001	
		Versión: 002	Fecha: 24-08-2026

- Marca y referencia del inversor.
- Serial del inversor.
- Estructura instalada.
- Protecciones.
- Tableros.
- Cableado.
- Sistema de puesta a tierra.
- Pruebas realizadas.
- Estado de la instalación.
- Fecha de puesta en funcionamiento.
- Garantías de fabricante.
- Garantía de instalación ASEMP.
- Recomendaciones de mantenimiento.
- Firma del cliente.
- Firma del responsable técnico.



Representante Legal

Fecha: 24-08-2026