

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD POLÍTICA DE GESTIÓN DE GARANTÍAS Proceso: Gestión Comercial y del Cliente	Código:	POL-COM-Garantias-V01
	Versión:	V01
	Fecha de aprobación:	2026-09-05
	Página:	1 de 2

APROBADO por la Gerencia General el 2026-09-05 — acta ACT-GG-AprobacionComercial-V01, firmada. Elaborado el 2026-09-04 a partir de la práctica operativa real declarada por la Gerencia General. Pendiente de publicación en la página web novagrid.co (P-085), que es el paso siguiente a esta aprobación.

1. COMPROMISO

Nova Grid S.A.S. garantiza la calidad de sus instalaciones y responde por los compromisos posventa pactados con sus clientes, como parte de los requisitos del producto y servicio (numeral 8.2.2 de ISO 9001:2015).

2. CUBRIMIENTO

Concepto	Garantía
Instalación y mano de obra	Un (1) año contado desde la firma del acta de entrega o recibo a satisfacción del proyecto.
Equipos y materiales	Se traslada al cliente la garantía del fabricante o proveedor, en sus plazos y condiciones. Nova Grid gestiona la reclamación ante el fabricante cuando el equipo fue suministrado por la compañía.

3. EXCLUSIONES

La garantía no cubre daños derivados de mal uso o uso distinto al previsto, intervención de terceros no autorizados, falta del mantenimiento recomendado, o eventos de fuerza mayor. Las condiciones particulares pactadas en cada contrato prevalecen sobre esta política cuando sean más favorables al cliente.

4. TRÁMITE DE UNA RECLAMACIÓN

Toda reclamación de garantía se radica por el canal PQRS de novagrid.co (o la radica quien la reciba por otro medio), se registra, se atiende dentro del plazo de respuesta de 15 días calendario y deja rastro de su cierre, conforme al procedimiento PROC-COM-QuejasReclamos-V01. Ninguna reclamación se resuelve verbalmente sin registro.

5. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción del cambio
V01	2026-09-04	Emisión inicial (borrador para aprobación).
V01	2026-09-05	Aprobado por la Gerencia General (ACT-GG-AprobacionComercial-V01) e inscrito en el listado maestro de documentos. Sin cambios de contenido frente al borrador del 04-09, salvo la sección de comunicación con el

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD POLÍTICA DE GESTIÓN DE GARANTÍAS Proceso: Gestión Comercial y del Cliente	Código:	POL-COM-Garantias-V01
	Versión:	V01
	Fecha de aprobación:	2026-09-05
	Página:	2 de 2

Versión	Fecha	Descripción del cambio
		cliente añadida al procedimiento de gestión comercial.

Elaboró	Revisó	Aprobó
Bryan Correa — Gerente Comercial	Gerencia General	Gerente General — ACT-GG-AprobacionComercial-V01 (2026-09-05)
[Firma y fecha]	[Firma y fecha]	[Firma y fecha]