

Válvulas y Servicios Industriales SAS (VALSER SAS) ha dispuesto los siguientes **Términos y Condiciones** para contratar sus servicios. Al contratar, VALSER SAS entiende que fueron leídos y entendidos; y no se hace responsable por los efectos derivados de la omisión de la lectura de los mismos y los aplicará con el rigor correspondiente.

CAPITULO 1. ASPECTOS COMERCIALES

Para que un servicio o suministro sea ordenado, ya sea en la planta de VALSER o en sitio, es imperativo contar con:

- a) **Cotización u oferta:** Todo servicio o suministro debe pasar por un proceso de cotización, contrato o convenio y, su aceptación explícita. VALSER SAS estudiará la necesidad del cliente, sus características, la capacidad para satisfacerla y, responderá con una cotización formal u oferta acorde a esta. *(Se recomienda proveer fotos, videos, ficha técnica y cualquier otra información de los equipos requerido o a intervenir.)*
 - Los precios se aplican teniendo en cuenta la cantidad de equipos, lugar del servicio y alcance aprobado. De no ser aprobada la totalidad de la propuesta, debe mencionarse alguna excepción en la misma
- b) **Forma de pago:** cada oferta de VALSER SAS deberá tener en sus observaciones la forma de pago, la cual será definida en acuerdo con el cliente, tipo de producto o servicio y alcance.
- c) **Observaciones:** cada oferta de VALSER SAS deberá tener en sus observaciones como mínimo la validez de la oferta, tiempo de entrega del servicio o suministro, y las condiciones adicionales pertinentes.
- d) **Orden de compra y/o contrato:** Deberá tener las características y alcance de la oferta de VALSER, así como las condiciones del mismo, de pago y otras. Para los clientes u ofertas que cuentan con crédito, se podrá entender como aceptación de la cotización una confirmación por correo electrónico para iniciar la ejecución de un servicio y se entenderá que acepta las condiciones de la oferta, mientras se emite la orden de compra, En caso de que en la oferta se haya especificado un pago anticipado, el soporte y confirmación del pago, iniciarán las condiciones de la oferta.
- e) **Atención al cliente:** En VALSER S.A.S estamos dispuestos a cooperar con los clientes, lo cual puede incluir una visita a nuestras instalaciones o auditorías de segunda parte. En caso de requerirlo, el cliente debe comunicarse con VALSER 5 días previos, para coordinar la logística de la actividad.
- f) **Identificación legal de la empresa:** el cliente deberá suministrar el RUT correspondiente y actualizado.
- g) **Servicios en campo:** Cuando se realicen servicios fuera de Bogotá, se debe programar con mínimo 5 días hábiles de anticipación.

CAPÍTULO 2. ASPECTOS TÉCNICOS

- a) **Dirección de entrega y recogida de equipos:** La recepción y entrega de equipos para

mantenimiento y calibración se realiza en la Calle 70b #56b-11, barrio San Fernando, en la ciudad de Bogotá D.C. Para la entrega de equipos se debe confirmar el día y la hora antes de dirigirse a nuestras instalaciones, de esta manera poder brindarles una mejor atención.

b) Horario de trabajo: El horario de atención al cliente es:

Atención al cliente:

Lunes: 06:30 am a 2:30 pm

Martes a jueves: 6:30 am a 4:30 pm

Viernes: 06:30 am a 3:30 pm.

Recepción y entrega de equipos:

Lunes: 07:00 am a 12:30 m

Martes a jueves: 07:00 am a 12:30 m - 2:00 pm a 4:00 pm.

Viernes: 07:00 am a 12:30 m - 2:00 pm a 3:00 pm.

c) Recepción y entrega de equipos: Cuando VALSER SAS recibe un equipo en su planta, se registra la entrada en la planilla interna de recepción de equipos donde se diligencian los datos de la válvula y el cliente. Para la entrega de un equipo VALSER diligencia una remisión y entrega una copia al cliente.

d) Recepción de válvulas de seguridad solo para calibración: Si el cliente dispone la válvula para calibración y ajuste, únicamente, se realizará el ajuste del set de presión si la válvula se encuentra sellando. El cliente debe asegurar el correcto funcionamiento de la válvula para el servicio de calibración y ajuste.

e) Desviaciones en el servicio de calibración por mal funcionamiento de la válvula en laboratorio: En caso de que la válvula no este sellando o no sea posible realizar el ajuste con lo establecido en la placa del fabricante o lo indicado en el formato GON-FO-06, se notificará al cliente vía correo electrónico, informando la situación con un diagnóstico, en el formato OYS-FO-61 indicando los resultados de la calibración y/o evidencia del mal funcionamiento de la válvula, junto con las siguientes opciones:

1. Autorizar y realizar mantenimiento para posteriormente volver a calibrar y ajustar según corresponda
2. Emitir el certificado de calibración según el estado de la válvula con la declaración de conformidad correspondiente.

f) Entrega y recogida de equipos: Es responsabilidad del cliente recoger y/o enviar sus equipos a VALSER SAS, salvo que en el alcancen del contrato u orden de compra especifique lo contrario. VALSER no se hace responsable por el estado de los equipos enviados y/o recogidos por transportadora contratada por el cliente, ni se hace responsable de equipos después de que estos han salido de sus instalaciones. VALSER no se hace responsable por equipos que permanezcan en sus instalaciones después de 60 días de realizado el servicio, ni por instrumentos abandonados.

El día de llegada del equipo no cuenta como día hábil dentro de los tiempos de entrega.

g) Embalaje de equipos: El equipo debe ser enviado a VALSER SAS con un embalaje que asegure su protección ante factores que puedan comprometer la integridad del mismo.

h) Logística de trabajos en sitio: Para los trabajos en sitio, se debe coordinar la logística entre

las dos organizaciones (Programación de fechas, requisitos para entrar a sitio, riesgos y elementos de protección personal, etc.) con el fin de llevar a cabo el servicio.

- i) **Programación de trabajos en sitio:** La programación de servicios en sitio se hace según disponibilidad y, para los casos de servicios fuera de Bogotá, deben solicitarse con al menos 5 días hábiles de anticipación.
- j) **Disposición de equipos en sitio:** Es responsabilidad del cliente disponer debidamente los equipos y el sitio donde se intervendrán los mismos, en la fecha y hora acordada, salvo que el alcance del servicio indique algo diferente.
- k) **Disposición de lugar de servicio en sitio:** El cliente debe asignar un espacio indicado para la ejecución de los servicios. El lugar no debe haber obstáculos, mercancía, inventarios, ni demás elementos que puedan entorpecer el pleno proceso o poner en riesgo la integridad de los técnicos de VALSER SAS.
- l) **Autorizaciones e ingresos a sitio:** Es responsabilidad del cliente gestionar y autorizar la entrada del personal de VALSER SAS a sus instalaciones con el tiempo prudente.
- m) **Desviaciones en contratos u órdenes de compra:** Cuando existan desviaciones al contrato, VALSER SAS notifica inmediatamente al cliente mediante llamada o correo electrónico y reconfirma su aceptación. En caso de presentarse alguna novedad en la realización del servicio en campo, será especificado en el formato OYS-FO-38 ACTA DE SERVICIO y deberá ser firmado entre las partes.
- n) **Descargo de responsabilidad ajuste válvulas de seguridad:** Con la aceptación del servicio de calibración de las válvulas de seguridad, se da por entendido que se autoriza el ajuste de la válvula para dejarla al set de presión indicado en la placa original del equipo o al set de presión registrado en el formato GON-FO-06.
- o) **Descargo de responsabilidad para el uso de áreas efectivas de orificio, indicado por el fabricante de la válvula:** En caso de que VALSER no conozca los diámetros y áreas para la calibración de válvulas de seguridad con el equipo VST, se utilizarán las áreas efectivas se utilizarán las áreas efectivas de orificio, calculadas con las dimensiones de la boquilla de la válvula, definidas en los manuales de los fabricantes.
- p) **Cambio de set de presión de las válvulas de seguridad por solicitud del cliente:** VALSER ajustará todas las válvulas de seguridad según el set de presión indicado en la placa original del fabricante. Si el cliente desea cambiar el set de presión deberá tener en cuenta las siguientes opciones:
 - 1. Tener registro del rango de operación del resorte definido por el fabricante de la válvula.
 - 2. Contar con un registro trazable de un cambio de set de presión técnicamente viable (Cambio de resorte o evaluación técnica de resorte).
 - 3. Contar con un resorte original acorde a la presión de set requerida (Fabricación trazable).
 - 4. En caso de no contar con alguna de las anteriores, VALSER podrá realizar un análisis técnico y determinar la viabilidad del cambio del set. Este análisis no está incluido en el valor de calibración de la válvula y generará costos adicionales.

Cualquiera de las opciones deberá ir acompañado con el registro del formato GON-FO-06, de otra forma VALSER no realizará la calibración de la válvula.

- q) **Descargo de responsabilidad por válvula sin placa de identificación:** En caso de que la válvula llegue sin placa de identificación del fabricante, la calibración y ajuste de la válvula de seguridad se hará según la presión indicada por el cliente en el formato GON-FO-06 (siempre y cuando se garantice la evidencia de su trazabilidad). Por lo anterior VALSER S.A.S. no se hace responsable de esta información ni por el mal funcionamiento de la válvula. En caso contrario VALSER se abstiene de calibrar válvulas sin placa de identificación.
- r) **Declaración de conformidad y regla de decisión:** Los resultados de calibración de las válvulas de seguridad que entrega VALSER S.A.S incluyen declaración de conformidad que aplica para la presión de escape según la norma de diseño de la válvula. De acuerdo con lo anterior la presión de escape no debe exceder la especificación establecida en la norma correspondiente de acuerdo con el set de presión tomado de la placa del fabricante o set de calibración indicado en el formato GON-FO-06. Adicionalmente, la incertidumbre de medición no debe ser mayor al $\pm 1,0$ % del valor medido, conforme a lo establecido en el numeral 1-3 de ASME PTC 25-2023.
- s) **Información calibración VST:** La calibración en caliente con equipo VST tomará como referencia la presión leída por el transmisor de presión usado por VALSER S.A.S para la calibración y no cualquier otro elemento dado por el cliente. En caso de necesitarlo, el cliente podrá solicitar por un medio formal la diferencia de presión entre los dos equipos como una referencia informativa para tener en cuenta en el proceso.

CAPITULO 3. INFORMES DE MANTENIMIENTO Y CERTIFICADOS DE CALIBRACION

- a) **Documentos entregados:** Se entregarán los informes de mantenimiento y certificados de calibración en forma digital de 3 a 4 días hábiles luego de finalizado el servicio.
- b) **Novedades y aclaraciones:** En caso de encontrarse novedades en los informes de mantenimiento y certificados de calibración, pueden ser enviadas a los siguientes correos:
- COLOMBIA:**
- Zona centro y Occidente: asesorcomercial@valsersindustriales.com
 - Zona Norte y Bogotá: comercial@valsersindustriales.com
- EXTERIOR:**
- Servicios Internacionales: proyectos@valsersindustriales.com
- c) Cuando se requiere modificar un informe y/o certificado ya emitido, se emitirá un informe nuevo y a este se le asignará el mismo número de certificado seguido del guion medio y el número de modificación, (ejemplo CAL-001-1387-1), en las observaciones del certificado se agregará el texto “Se emite este certificado CAL-001-1387-1, por reemplazo al certificado CAL-001-1387,” seguido de la razón del cambio. Así mismo el cambio en el informe estará identificado con: la casilla resaltada en amarillo y negrilla.

CAPÍTULO 4. CONFIDENCIALIDAD, QUEJAS, RECLAMOS Y TRATAMIENTO DE DATOS

- a) **Confidencialidad:** VALSER SAS, salvaguarda la confidencialidad de la información del cliente,

obtenida o generada durante sus actividades, independientemente de que se relacione directa o indirectamente con su objeto, excepto cuando sea requerida por ley.

- Bajo algunas circunstancias como auditorías internas, evaluaciones externas y/o casos en que sea necesario hacer ingreso a las instalaciones del cliente, puede ser necesario compartir la información de los procesos con un tercero. Esta información será confidencial y está asegurado bajo el acuerdo de confidencialidad firmado con el tercero.

- b) **Quejas y reclamos:** Si desea presentar una queja o reclamo originada por la insatisfacción en los servicios prestados por VALSER SAS, puede hacerlo diligenciando el formulario en línea ubicado en la página web, también puede enviarla a través del correo electrónico según corresponda:

- Facturación y contabilidad: contabilidad@valserindustriales.com
- Asesor Comercial Internacional: proyectos@valserindustriales.com
- Asesor Comercial Colombia Zona Norte y Bogotá: comercial@valserindustriales.com
- Asesor Comercial Colombia Zona Centro y Occidente:
asesorcomercial@valserindustriales.com
- OHSQ: sst@valserindustriales.com
- O radicarla en nuestra dirección Calle 70b #56b-11, barrio San Fernando, en la ciudad de Bogotá D.C.

- c) **Tratamiento de datos:** En VALSER SAS disponemos de mecanismos que garantizan la protección, almacenamiento y buen uso de sus datos personales, por eso y de acuerdo con la Ley 1581 de 2012 usted puede ejercer su derecho a conocerlos o suprimirlos diligenciando el formato de autorización o reclamación de tratamiento de datos personales.

Consulte la Política de protección de datos personales <https://valserindustriales.com/politica-de-tratamiento-de-datos/>. Con la aceptación de la cotización autoriza el uso de su información. Si tiene dudas o comentarios, escribanos a sst@valserindustriales.com.

CAPÍTULO 5. TÉRMINOS DE GARANTÍAS

a) Condiciones garantía en servicio de mantenimiento

La garantía sobre el servicio de mantenimiento tiene una duración de 6 meses a partir de la fecha de la finalización del servicio. Durante este período, nos comprometemos a corregir cualquier defecto relacionado con nuestro trabajo sin costo adicional para el cliente.

Para hacer efectiva la garantía, es necesario seguir el siguiente procedimiento:

1. **Notificación de Problemas:** En caso de experimentar problemas con las válvulas después del servicio, se debe notificar de inmediato, por escrito, realizando una descripción detallada del problema.
2. **Diagnóstico:** Para hacer efectiva la garantía, se llevará a cabo un diagnóstico completo de las válvulas en cuestión. Este proceso permitirá determinar si el problema es atribuible a

defectos de fabricación, instalación o mantenimiento por parte del equipo VALSER.

Exclusiones de Garantía de servicios: VALSER SAS no cubrirá la garantía en los siguientes casos:

- Manipulación indebida de las válvulas por parte del cliente a la hora de su traslado o instalación.
- Presencia de cuerpos extraños en el asiento o interior de la válvula, detectados durante la instalación o prueba, procedentes del proceso en que está instalada la misma.
- Precintos de seguridad y/o sellos de calibración rotos.
- Intervención de las válvulas por parte de personal ajeno a VALSER SAS.

Es importante destacar que la garantía se aplica únicamente a defectos relacionados con las actividades ejecutadas por VALSER y no cubre problemas derivados de situaciones no relacionadas con el servicio de mantenimiento.

En el evento que al realizar el análisis se determine que no se trata de que se trate de algún problema cubierto por la garantía, todos los gastos relacionados con el reclamo por garantía serán asumidos por el cliente, incluyendo costos de movilización, alimentación, viáticos, servicio y demás que se generen para la atención.

b) Condiciones de garantía de suministro de válvulas y equipos.

- El tiempo de garantía de los productos está predeterminado por la garantía el fabricante y estará especificado en la oferta.
- La garantía cubre únicamente las fallas causadas por deficiencia de manufactura, no cubre daños por mal uso, instalación en condiciones no adecuadas, modificación o daños físicos de los productos causados por el cliente y todos aquellos que no estén estipulados en la ficha técnica del equipo o que no se encuentren dentro del manual técnico del usuario, o por siniestros. Esto anulará la garantía de inmediato.
- La garantía se cubre en nuestra sede a menos que el Cliente tenga un contrato de mantenimiento con nuestra empresa o que la instalación de los elementos haya sido realizada por VALSER SAS
- Se recomienda realizar mantenimiento preventivo a los equipos por los menos una (1) vez por semestre por personal calificado de Válvulas y Servicios Industriales S.A.S.
- En caso de que el cliente no tenga un contrato de mantenimiento con nuestra empresa, se programará un servicio técnico al sitio para que el personal de VALSER SAS verifique las condiciones de la válvula suministrada y realice un diagnóstico de la misma. Si el concepto técnico arroja que los daños no están cubiertos por los términos de garantía, se cobrarán todos los costos que impliquen el desplazamiento al sitio y las horas técnico empleadas por el personal.
- El departamento técnico recibirá la mercancía defectuosa y la revisará de acuerdo a la falla que reporta el cliente.
- La garantía dejará de ser efectiva si los productos han sido manipulados o se encuentran sin todas las piezas originales.
- Para los desperfectos fuera de garantía se elaborará un informe detallado, el cual se enviará

al solicitante de la garantía junto con un presupuesto de reparación por parte del departamento técnico de VALSER SAS, que deberá ser aprobado por el cliente y reenviado a VALSER SAS firmado y sellado para proceder a la reparación.

- El pago de las reparaciones que estén fuera de garantía se efectuará al contado para poder retirar la mercancía
- La garantía de las reparaciones efectuadas es de tres (3) meses, contados a partir de finalizada la intervención.
- No se da garantía sobre elementos que por su trabajo normal sean susceptible de desgaste, tales como diafragmas, aros, sellos, entre otros.

c) **Servicios de calibración de válvulas de seguridad:**

Para los servicios de calibración de válvulas de seguridad, los resultados obtenidos se derivan del momento y condiciones bajo las cuales se realiza la actividad de calibración, por ende, la garantía será evaluada con base en la Ley 1480 de 2011 Estatuto del Consumidor Título 3 Capítulo 1 Artículo 7.

Estamos comprometidos a brindarle soluciones de calidad y a garantizar su satisfacción. Si tiene alguna pregunta o inquietud de estos Términos y Condiciones, no dude en ponerse en contacto con nosotros.

Fin del documento

TÉRMINOS Y CONDICIONES OFERTAS O CONTRATOS

CÓDIGO	GON-FO-04	VERSIÓN	05	FECHA	2026-09-02
---------------	-----------	----------------	----	--------------	------------

CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN	AUTOR
2025-02-03	01	Creación del documento	Andrés Felipe Ovalle Ortiz
2025-03-28	02	- Se incluyen los descargos de responsabilidad capítulo 2 numerales g), h) y i) - Se agregan todos los contactos de Valser para la atención de quejas y reclamos	Camilo Andrés Fajardo Hoyos
2025-10-10	03	Se incluye párrafo atención al cliente, se modifica horario, se agrega dos párrafos descargos de responsabilidad y proceso para modificación de informes ya emitidos	Camilo Andrés Fajardo Hoyos
2026-03-26	04	Se incluye párrafo descargo de responsabilidad de válvula sin placa y desviación por mal funcionamiento de la válvula	Camilo Andrés Fajardo Hoyos
2026-09-02	05	Revisión del documento, actualización de contenido y se agrega la información de cómo se realiza la prueba de VST	Camilo Andrés Fajardo Hoyos

CONTROL DE REVISIONES

ELABORADO POR		REVISADO POR:		APROBADO POR:	
					
Nombre	Camilo Andrés Fajardo Hoyos	Nombre	Andrés Felipe Ovalle Ortiz	Nombre	Carlos Alberto Suarez Franco
Cargo	Director Comercial	Cargo	Líder de laboratorio	Cargo	Gerente
Fecha	2026-09-02	Fecha	2026-09-02	Fecha	2026-09-02