



POLITICA DE GARANTIA Y DEVOLUCIONES

SGIDA06V2
Vigencia:
08/09/2020
Página 1 de 6

Estimado cliente,

Las directrices contenidas en el presente documento se elaboraron teniendo en cuenta las disposiciones descritas en el artículo 78 de la constitución política de Colombia, la Ley 1480 de 2011 *“Por medio de la cual se expide el Estatuto del Consumidor y se dictan otras disposiciones”* y el Decreto 735 de 2013 *“Por el cual se reglamenta la efectividad de la garantía prevista en los artículos 7° y siguientes de la Ley 1480 de 2011”*.

Electroequipos Colombia S.A.S., está comprometido en brindar, promover y garantizar el derecho de suministrar productos y/o servicios de calidad, por esta razón otorga una garantía para amparar contra posibles defectos de fabricación, diseño y/o calidad de los materiales. En ese orden de ideas Electroequipos Colombia S.A.S., ofrece el servicio de asistencia y tramite de garantía de los equipos y servicios suministrados, los cuales se pueden solicitar vía telefónica comunicándose a los teléfonos 4858181 a la ext. 111/112 o escribiendo al correo electrónico servicioalcliente@electroequipos.com.

En caso que usted desee solicitar la asistencia de la garantía, deberá diligenciar y enviar el formato de solicitud de garantía de la compañía, donde deberá especificar: Nombre del cliente, referencia y serial del equipo, numero de contacto, numero de contrato o factura, daño u apreciación preliminar del fallo del equipo; adicionalmente deberá adjuntar la factura, carta de entrega, orden contractual o cualquier otro documento que soporte la adquisición del producto.

TÉRMINO DE LA GARANTÍA:

El término de la garantía legal empezará a correr a partir de la entrega del producto o acta de entrega de no indicarse el término de garantía, el término será de un año para productos nuevos, tratándose de productos perecederos, el término de la garantía legal será el de la fecha de vencimiento o expiración.



INFORMACIÓN MÍNIMA Y RESPONSABILIDAD:

En cumplimiento del artículo 23 de la ley 1480 de 2011, Electroequipos Colombia S.A.S deberá suministrar a los consumidores información, clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea sobre los productos que ofrezca y, sin perjuicio de lo señalado para los productos defectuosos, será responsable de todo daño que sea consecuencia de la inadecuada o insuficiente información.

Decisión de aceptación o negación de la garantía: De conformidad con lo dispuesto en el literal c) del numeral 5 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011, Electroequipos dará respuesta dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la recepción de la reclamación, una respuesta para negar o hacer efectiva una garantía legal, lo cual expresara por escrito y de manera sustentada las razones para aceptarla, hacerla efectiva de forma diferente a la solicitada o negarla, con las pruebas que justifiquen su decisión. El término para resolver la reclamación directa presentada por el consumidor empezará a contarse a partir del día siguiente en que el consumidor presente la solicitud.

Si nuestros productos tienen algún fallo o defecto de fabricación: mecánico, eléctrico, electrónico o que no cumpla con las características ofertadas durante el periodo de la garantía. Electroequipos Colombia S.A.S llevará a cabo una revisión para determinar las condiciones del estado físico y operativo del producto, asimismo elaborará y entregará un informe técnico donde evidencie el diagnóstico, a fin de definir la pertinencia de aplicar alguna de las siguientes opciones: **A) REPARAR** el equipo o la parte si es reparable o **B) SUSTITUIR** el equipo o la parte dañada por otro u otra de iguales o superior características.

Cuando se entregue un producto para hacer efectiva la garantía, el garante o quien realice la reparación en su nombre deberá expedir una constancia de recibo conforme con las reglas previstas para la prestación de servicios que suponen la entrega de un bien, e indicará los motivos de la reclamación.

Cuando el producto sea reparado en cumplimiento de una garantía legal o suplementaria, el garante o quien realice la reparación en su nombre estará obligado a entregar al consumidor constancia de reparación indicando lo siguiente:



1. Descripción de la reparación efectuada.
2. Las piezas reemplazadas o reparadas.
3. La fecha en que el consumidor hizo entrega del producto, y
4. La fecha de devolución del producto.

Los costos de envío de paquetería serán asumidos por Electroequipos Colombia S.A.S, siempre y cuando el fallo del equipo aplique para la cobertura de la garantía; en caso contrario el cliente asumirá los costos logísticos que se generen del trámite.

DEVOLUCIONES:

Cuando la venta se adelante mediante sistemas de financiación otorgada por el productor o proveedor, venta de tiempos compartidos o ventas que utilizan métodos no tradicionales o a distancia, que por su naturaleza no deban consumirse o no hayan comenzado a ejecutarse antes de cinco (5) días, se tendrá en cuenta que el término máximo para ejercer el derecho de retracto será de cinco (5) días hábiles contados a partir de la entrega del bien o de la celebración del contrato en caso de la prestación de servicios.

Se exceptúan del derecho de retracto, los siguientes casos:

1. En los contratos de prestación de servicios cuya prestación haya comenzado con el acuerdo del consumidor o cliente
2. En los contratos de suministro de bienes o servicios cuyo precio esté sujeto a fluctuaciones de coeficientes del mercado financiero que el productor no pueda controlar;
3. En los contratos de suministro de bienes confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor o claramente personalizados;
4. En los contratos de suministro de bienes que, por su naturaleza, no puedan ser devueltos o puedan deteriorarse o caducar con rapidez



En caso de que se cumpla los requisitos anteriormente mencionados, para el ejercicio del derecho de retracto, Electroequipos Colombia S.A.S , devolverá la suma total que el cliente pagó por los productos adquiridos, siempre y cuando el producto este en igual condición y características en que han sido recibidos; este pago no incluye gastos de transporte los cuales deben ser asumidos por el comprador sin que se hagan descuentos o retenciones. En consecuencia, el o los productos deberán contener:

- Marquillas o etiquetas, instrucciones y en el empaque original.
- No debe estar usado.
- No debe estar modificado y/o alterado de su estado original.

La devolución del dinero se hará en un plazo máximo de 30 días calendario a través de alguna de las siguientes formas:

- Transferencia electrónica: Dentro de los 10 días hábiles de recibir el producto.
- Reversión del pago 30 días hábiles después de recibir el producto. Se efectúa a la misma cuenta o tarjeta de crédito desde la cual se realiza la compra.
- Consignación cuenta bancaria: Se realizará consignación bancaria a nombre del cliente.

SITUACIONES EN LAS CUALES NO APLICA LA GARANTÍA

Ninguna garantía aplicará si el producto presenta señales de mal uso por parte del cliente, intervención, desarme o alteración. Una vez el tiempo expire para la garantía legal el cliente deberá asumir los costos de las visitas técnicas, revisión, diagnostico y/o repuestos que necesite el bien



No aplicará la garantía debido a:

- Adecuación, instalación y mantenimiento, no autorizado por parte de personal ajeno a Electroequipos Colombia S.A.S
- Terminación del tiempo ofrecido y estipulado, contado a partir de la fecha en la cual se firme el acta de recibo a satisfacción por parte del cliente contra posibles defectos de fabricación, diseño y/o calidad de los materiales.
- Utilización indebida o mala manipulación que no obedezca a las instrucciones y/o al manual de operación de uso de los equipos.
- Alteración, manipulación, remoción o daños de los sellos de garantías de Electroequipos Colombia S.A.S.
- Daños relativos causados por la invasión de elementos extraños al equipo como agua, tierra entre otros; o condiciones provocados por la humedad, incendios y fallas en el suministro eléctrico.
- Daños en el equipo que evidencien deterioro del mismo; como golpes, fisuras, rayones, falta de algún elemento que forme parte del equipo y que sea de vital importancia para su funcionamiento.
- Actualización y/o modificación no autorizadas de software o herramientas de multimedia o equipos de cómputo. por parte de personal ajeno a Electroequipos Colombia S.A.S.
- Devoluciones totales o parciales de equipos o componentes que no presenten falencias en la calidad, idoneidad y seguridad en el desempeño o presentación del servicio.

EXONERACIÓN DE RESPONSABILIDAD DE LA GARANTÍA.

Electroequipos Colombia S.A.S., productor o proveedor se exonerará de la responsabilidad que se deriva de la garantía, cuando demuestre que el defecto proviene de:

1. Fuerza mayor o caso fortuito;
2. El hecho de un tercero;
3. El uso indebido del bien por parte del consumidor, y
4. Que el consumidor no atendió las instrucciones de instalación, uso o mantenimiento indicadas en el manual del producto y en la garantía. El contenido del manual de instrucciones deberá estar acorde con la complejidad del producto.



Esta causal no podrá ser alegada si no se ha suministrado manual de instrucciones de instalación, uso o mantenimiento en idioma castellano.

DEFECTOS DE FÁBRICA

En el caso que sea un defecto de fabricación el equipo será enviado a fabrica para él envío de la nueva parte y/o cambio de equipo. (En este caso la reparación está sujeta a los tiempos de importación y disponibilidad de la pieza en fabrica), una vez con el repuesto se procederá a hacer el reemplazo respectivo.

Original firmado

Andrés Aquiles Iturriaga
Representante Legal.