

	<b>POLITICA DE GARANTIA</b>	CÓDIGO	DG-SGI-05
		VERSIÓN	3
		FECHA	25/06/2022

Este documento “política de garantía” tiene como objetivo proporcionar a nuestros clientes la tranquilidad de saber que respaldamos nuestros productos y estamos dispuestos a solucionar cualquier problema que puedan encontrarse, dicho documento se elaboró 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”.

TECNOCOMER SAS., 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. TECNOCOMER S.A.S., ofrece el servicio de asistencia y trámite de garantía de los equipos y servicios suministrados, por medio del correo electrónico [info@tecnocomer.com](mailto:info@tecnocomer.com); En caso que usted desee solicitar la garantía, deberá especificar: Nombre del cliente, referencia y serial del equipo, número de contacto, número de contrato o factura, daño u apreciación preliminar del fallo del equipo; adicionalmente deberá adjuntar la factura, doc. entrega, o cualquier otro documento que soporte la adquisición del producto.

#### **Alcance:**

Esta política de garantía se aplica a todos los productos y servicios vendidos por TECNOCOMER SAS.

#### **Tiempo:**

Nuestra garantía estándar para productos tiene una duración de 12 meses a partir de la fecha de compra, para servicios de instalación 3 meses contados a partir de la recepción a satisfacción. Algunos productos pueden tener garantías extendidas, que serán especificadas en la documentación del producto.

#### **Cobertura de la Garantía:**

- ⇒ Reparación si es reparable o reemplazo de productos defectuosos, por otro de iguales o superior características.
- ⇒ Reparación si es reparable o reemplazo de parte(s) defectuosa(s), por otra(s) igual(es) o superior(es) característica(s).
- ⇒ Asistencia técnica y soporte para problemas relacionados con el producto.

TECNOCOMER S.A.S dará respuesta dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la recepción de la reclamación, una respuesta para negar o hacer efectiva una

**TECNOCOMER S.A.S**

 317 646 17 17

[info@tecnocomer.com](mailto:info@tecnocomer.com)

Carrera 79 N°45e-72

Medellín – Colombia

	<b>POLITICA DE GARANTIA</b>	CÓDIGO	DG-SGI-05
		VERSIÓN	3
		FECHA	25/06/2022

garantía legal, lo cual expresará 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.

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.

Los costos de envío serán asumidos por TECNOCOMER 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.

### **Retracto o Devolución:**

Cuando la venta se adelante a distancia, que por su naturaleza no deban consumirse o no hayan comenzado a ejecutarse antes de cinco (2) días, se tendrá en cuenta que el término máximo para ejercer el derecho de retracto será de cinco (2) 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:

- ⇒ Para mercancía que está sujeta a la tasa de cambio
- ⇒ Mercancía que puede deteriorarse o romperse por mala manipulación y/o mercancía específica.

Según el artículo 47 de la Ley 1480 del estatuto del consumidor.

- ⇒ En los contratos de prestación de servicios cuya prestación haya comenzado con el acuerdo del consumidor o cliente

En caso de que se cumpla los requisitos anteriormente mencionados, para el ejercicio del derecho de retracto, TECNOCOMER 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.

**TECNOCOMER S.A.S**

 317 646 17 17

[info@tecnocomer.com](mailto:info@tecnocomer.com)

Carrera 79 N°45e-72

Medellín - Colombia

	<b>POLITICA DE GARANTIA</b>	CÓDIGO	DG-SGI-05
		VERSIÓN	3
		FECHA	25/06/2022

- No debe estar modificado y/o alterado de su estado original.

La devolución del dinero se hará en un plazo máximo de 30 días.

### **Exclusiones de la Garantía:**

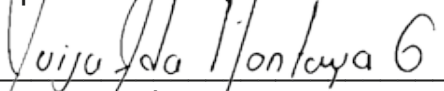
Ninguna garantía aplicará si el producto presenta señales de mal uso por parte del cliente, intervención, desarme o alteración. Una vez el tiempo expire para la garantía legal el cliente deberá asumir los costos de las visitas técnicas, revisión, diagnóstico y/o repuestos que necesite el bien- Daños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

- ⇒ Modificaciones no autorizadas en el producto.
- ⇒ Uso de productos en condiciones no recomendadas.
- ⇒ Adecuación, instalación y mantenimiento, no autorizado por parte de personal ajeno a TECNOCOMER SAS (solo aplica en caso de instalaciones realizadas por TECNOCOMER SAS).
- ⇒ Terminación del tiempo ofrecido y estipulado
- ⇒ 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.
- ⇒ Daños relativos causados por la invasión de elementos extraños al equipo como agua, tierra entre otros; o condiciones provocadas 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.

### **Revisión y Actualización de la Política de Garantía:**

Nos reservamos el derecho de modificar o actualizar esta política de garantía en cualquier momento. Las revisiones se publicarán en nuestro sitio web y entrarán en vigencia a partir de la fecha de publicación.

En TECNOCOMER SAS estamos comprometidos con la satisfacción de nuestros clientes y la calidad de nuestros productos. Esta política de garantía refleja nuestro compromiso de brindar un servicio excepcional y productos confiables.

  
 Luisa Fernanda Montoya G  
 Representante Legal.