

1. OBJETIVO

INNOVATRONIC S.A.S pone a disposición su **PROCESO PARA TRAMITES DE GARANTIAS**, pensando en que nuestros **CLIENTES** estén informados de forma clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible y precisa sobre los productos y servicios que les ofrecemos.

Teniendo en cuenta los lineamientos del estatuto del consumidor ley 1480 de 2011 y con el fin de respetar la dignidad e intereses económicos de nuestros clientes, señalaremos algunos conceptos relevantes para el buen entendimiento y la transparencia de la política de garantías de nuestra empresa.

Este proceso regula los términos y condiciones surgidas entre INNOVATRONIC SAS y sus Clientes frente a la ejecución, atención y solución que puedan presentarse de las garantías de los equipos distribuidos por INNOVATRONIC S.A.S y comercializados por sus Clientes en el marco de sus relaciones comerciales. Para todos los efectos del presente proceso, se entenderá Clientes de INNOVATRONIC SAS, como todas aquellas personas naturales o jurídicas que como, comercializadores, distribuidores, mayoristas, minoristas, integradores de proyectos y afines, entre otros, adquieran a partir de una relación comercial con INNOVATRONIC SAS, un determinado bien de los vendidos por INNOVATRONIC S.A.S (en adelante Equipo(s)), cualquiera que sea su marca, para el desarrollo y explotación de su actividad económica.

En consecuencia, el proceso aquí descrito no obedece a relaciones de consumo, por cuanto Cliente no se entenderá en ningún caso como Consumidor y/o Usuario en los términos de la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor - Colombia).

Lo anterior sin perjuicio de lo dispuesto por la Ley 1480 de 2011 respecto a las obligaciones y deberes de INNOVATRONIC S.A.S como distribuidor de los Equipos frente al Consumidor y/o Usuario en los términos de la Ley 1480 de 2011.

2. ALCANCE:

Toda relación comercial.

3. DEFINICIONES:

¿Qué es la garantía? La garantía es la obligación temporal y solidaria que tienen a cargo los productores, importadores, proveedores o expendedores de responder al consumidor por calidad, idoneidad, seguridad, buen estado y funcionamiento de los bienes y servicios que producen, proveen o expenden, de conformidad con las condiciones legalmente exigibles o las ofrecidas.

¿Qué es el término de la garantía?

Es el periodo durante el cual los productores y proveedores o expendedores están obligados a responder por la condiciones de calidad, idoneidad, seguridad y buen funcionamiento del bien o servicio. Corresponde al que indique la ley o la autoridad competente y a falta de este, el que se anuncie por el productor o expendedor. Ante el silencio del productor o expendedor, el término de garantía para productos nuevos es de un año.

¿Qué aspectos incluyen las garantías?

- La reparación gratuita del producto, su transporte de ser necesario y el suministro oportuno de repuestos
- Suministrar las instrucciones para la instalación, mantenimiento de los productos y su utilización de acuerdo con su naturaleza.
- Disponer de asistencia técnica para la instalación, mantenimiento de los productos y su utilización, de acuerdo con su naturaleza.
- La entrega material del producto y cuando corresponda, el registro correspondiente, de manera oportuna.

- Contar con disponibilidad de repuestos, partes e insumos y mano de obra capacitada, aún después de vencida la garantía, por el término establecido por la autoridad competente y a falta de este, el anunciado por el producto.

¿Quién debe responder por la garantía de los bienes y servicios?

Tanto los productores como los expendedores están obligados a responder solidaria y directamente ante los consumidores por la efectividad de la garantía. Dicha responsabilidad surge por disposición expresa de la Ley 1480 de 2011 y de la Constitución, con el fin de restablecer la igualdad de los consumidores frente a los productores y distribuidores, dada la asimetría real del mercado en la que se desenvuelve las relaciones de consumo. Es preciso señalar que los productores o proveedores con independencia de que exista o no un vínculo contractual directo con el consumidor, deben responder por la efectividad de la garantía.

¿Puede el productor o proveedor negarse a hacer efectiva una garantía alegando una exclusión?

No. Únicamente se podrán consagrar como exclusiones para hacer efectiva la garantía, las causales de exoneración de responsabilidad establecidas en la ley. No obstante, cuando se trate de productos con imperfectos o deterioros, la garantía no será exigible con relación al imperfecto o deterioro aceptado por el consumidor e informado en la factura de venta.

¿Cómo se puede exonerar de la obligación de garantizar un bien o servicio el productor, el proveedor o expendedor?

De acuerdo con el artículo 16 de la ley 1480 de 2011 las causales de exoneración de responsabilidad del productor o proveedor, son la fuerza mayor, el caso fortuito, el hecho de un tercero, el uso indebido del bien o servicio por parte del consumidor y que el consumidor no atendió las instrucciones de instalación, uso o mantenimiento indicadas en el manual del producto y en la garantía. Esta última causal no podrá ser alegada si no se suministraron instrucciones en idioma español. En todo caso deberá probarse también el nexo de causalidad entre el motivo de exoneración invocado y el defecto del bien.

¿Cuántas garantías de bienes y servicios existen?

De conformidad con la Ley 1480 de 2011 existen dos clases de garantías a saber:

- Garantía Legal
- Garantía Suplementaria

¿Qué es la garantía legal?

La garantía legal está consagrada en el artículo 7 de la Ley 1480 de 2011 y se define como la obligación a cargo de todo productor y/o proveedor de responder por la calidad, idoneidad, seguridad y el buen estado y funcionamiento de los productos. La garantía legal no tiene contraprestación adicional al precio del producto.

¿Qué es la garantía suplementaria?

La garantía suplementaria tiene su fundamento en el artículo 13 de la Ley 1480 de 2011, y es aquella que amplía o mejora la cobertura de la garantía legal. Pueden ser onerosas o gratuitas y deberán constar por escrito, ser de fácil comprensión y con caracteres legibles a simple vista. Estas garantías podrán ser otorgadas por terceros especializados que cuenten con la infraestructura y recursos adecuados para cumplir con las garantías.

¿Cuál es el término de la garantía legal?

El término de la garantía legal será el dispuesto por la Ley o la autoridad competente. A falta de norma que indique el término, este corresponderá al anunciado por el productor y proveedor. En caso que no se indique el término de la garantía, este será de un año para productos nuevos.

¿A partir de qué momento empieza a correr el término de la garantía legal?

El término de la garantía legal empezará a correr a partir de la entrega del producto al consumidor.

4. LINEAMIENTOS GENERALES

TENGA EN CUENTA LA MARCA DEL EQUIPO:

Cada Productor y/o Fabricante de los Equipos que vende INNOVATRONIC S.A.S maneja Políticas de Garantía diferentes y en ningún caso INNOVATRONIC S.A.S ofrece garantías suplementarias que amplíen, mejoren, o desmejoren la cobertura de las otorgadas por el Productor y/o Fabricante, por lo que no será responsable respecto de

aquellas que pudieran llegar a otorgar los Clientes de INNOVATRONIC S.A.S y/o cualquier otro tercero que haya participado posteriormente al Cliente en la cadena de distribución. Por esto es importante que antes de realizar cualquier trámite, el Cliente verifique la marca del Equipo adquirido, objeto de garantía, y lea con atención el proceso aquí establecido y los términos y condiciones particulares de cada uno de los Equipos. El Cliente podrá comunicarse con el departamento de ingeniería y soporte de INNOVATRONIC S.A.S en caso de requerir información adicional referente al proceso de garantía que pretende ejecutar.

TENGA EN CUENTA LA FECHA DE COMPRA Y ENTREGA DE SU EQUIPO:

Cada Productor y/o Fabricante de las diferentes marcas de los Equipos que vende INNOVATRONIC S.A.S ofrece al Consumidor y/o Usuario o Comprador un tiempo de cobertura para hacer efectiva la garantía de sus Equipos. En consecuencia, el Cliente debe verificar la fecha de compra, entrega del equipo y el tiempo de cobertura de la garantía antes de realizar su trámite. Para revisar el término de la garantía por cada marca de los Productores y/o Fabricantes de los Equipos que vende INNOVATRONIC S.A.S, invitamos al Cliente a Ver el [período de garantía por marca página 5.](#)

COSTO DE ENVÍO DE LOS EQUIPOS OBJETO DE GARANTÍA.

En todo caso, el costo del flete de envío del Equipo para su revisión será asumido por el Cliente. Por otro lado, el costo del flete de retorno del Equipo al lugar de origen de la remisión, a saber, el lugar desde donde fue enviado el Equipo por parte del Cliente para la validación y proceso de garantía será asumido por parte de:

- INNOVATRONIC S.A.S Si y solo si se hace efectiva la garantía por encontrarse el Equipo dentro de la cobertura de esta.
- El Cliente, **1-** si los defectos presentes en el Equipo no provienen de fallas o errores de fabricación; proviene de Fuerza mayor o caso fortuito; proviene del hecho de un tercero; El uso indebido del bien por parte del Cliente o el Consumidor y/o Usuario; Que el Cliente o el Consumidor y/o Usuario no atendió las instrucciones de instalación, uso o mantenimiento indicadas en el manual del producto y en la garantía. **2-** Si no se puede hacer efectiva la garantía por cualquiera de las razones descritas en el numeral **5** de este proceso (**Causas de Exoneración de Responsabilidad de la Garantía**).

Para revisar las Causas de Exoneración de Responsabilidad de la Garantía de los Equipos que vende INNOVATRONIC S.A.S, invitamos al Cliente a Ver [Causas de Exoneración de Responsabilidad](#) de la Garantía, página 4.

El cliente debe realizar el embalaje adecuado en sus envíos para trámite de garantía con el fin de evitar cualquier daño en el transporte.

5. GARANTIAS

SOLICITUD DE GARANTIAS

Para iniciar el proceso de garantía a través de INNOVATRONIC S.A.S, el Cliente deberá diligenciar el formato “**FTO-RGR-01 Recepción de Equipos en Garantía o Revisión**” y enviarlo junto con el Equipo al departamento de ingeniería y soporte de INNOVATRONIC S.A.S ubicado en la ciudad de Cali Valle del Cauca en la AV 6AN # 22N-26 Local 101 Barrio Santa Mónica Norte.

FORMATO DE RECEPCIÓN DE EQUIPOS EN GARANTÍA O REVISION.

Este formato **FTO-RGR-01** se encuentra disponible para descargar en la página web de INNOVATRONIC S.A.S <https://innovatronic.com.co/formulario-garant%C3%ADa-1>. Para diligenciar el formato **FTO-RGR-01** el Cliente necesitará tener disponible la siguiente información acerca del producto:

- Número y fecha de Factura
- Modelo o Referencia del equipo
- Número de Serie
- Descripción detallada de la falla del equipo.

RECEPCIÓN DE EQUIPOS OBJETO DE GARANTÍA.

Al recibir el Equipo por parte del Cliente, INNOVATRONIC S.A.S a través de su equipo de laboratorio hará una valoración técnica y funcional para determinar la cobertura de la garantía y si la misma se hace efectiva. En esta etapa del proceso INNOVATRONIC S.A.S interactuará con el Cliente con el objeto de complementar el proceso de evaluación y generar un diagnóstico final apropiado y ajustado al estado real del Equipo.

TIEMPOS DE RESPUESTA.

El tiempo estimado máximo para emitir un diagnóstico sobre el estado del Equipo objeto del proceso de garantía, es de 5 días hábiles; El diagnóstico que se emita por parte del laboratorio indicará al Cliente el procedimiento a realizar y el tiempo de entrega final del equipo enviado por garantía. Se confirmará vía e-mail el N° de Seguimiento creado en nuestro sistema. **(Tenga en cuenta los tiempos establecidos en la Ley 1480 de 2011 Estatuto del Consumidor informan la reposición o la reparación deberá realizarse dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes, contados a partir del día siguiente a la entrega del bien para la reparación.** En los casos en los que el productor o proveedor dispongan de un bien en préstamo para el consumidor mientras se efectúa la reparación del mismo, el término para la reparación podrá extenderse hasta por sesenta (60) días hábiles.).

CONDICIONES DE ENTREGA DE EQUIPOS EN PROCESO DE GARANTÍA.

Los empaques, accesorios y manuales allegados con el Equipo objeto del proceso de garantía serán devueltos íntegramente al cliente con la entrega del Equipo, siempre y cuando estos hayan sido enviados junto con los mismos desde el inicio del proceso.

CAUSAS DE EXONERACIÓN DE RESPONSABILIDAD DE LA GARANTÍA DE LOS EQUIPOS QUE VENDE INNOVATRONIC

S.A.S: INNOVATRONIC 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.
5. El Equipo que se encuentre por fuera del período de garantía.
6. El Equipo haya sido objeto de ajustes operativos, reparación, alteración y/o modificación no descrita en la documentación del producto, o llevada a cabo sin el consentimiento previo y escrito del Productor y/o Fabricante.
7. No hayan sido atendidas las instrucciones específicas impartidas por INNOVATRONIC S.A.S.
8. Cuando el Equipo es dañado por: mal uso, abuso, negligencia, accidentes, condiciones de instalación inadecuadas, causas ambientales o climáticas (entendidas como sobretensiones eléctricas, agua/humedad, exposición a temperaturas por fuera de los rangos permitidos por la ficha técnica).
9. Se evidencie falta, daño o adulteración de la etiqueta del Equipo que contiene el Modelo y Número de Serie de este.
10. Los daños o defectos de funcionamiento han sido causados durante el proceso de almacenamiento o transporte por parte del Cliente.

6. TIEMPOS DE GARANTIA

TIEMPOS DE GARANTIA		
MARCA		TIEMPO DE GARANTIA
	VIVOTEK	2 AÑOS (24 MESES)
		
	NUUO	2 AÑOS (24 MESES)
	HIKVISION	1 AÑO (12 MESES)
	DAHUA	1 AÑO (12 MESES)
	PLANET	1 AÑO (12 MESES)
	WESTERNDIGITAL	3 AÑOS (36 MESES)
	SEAGATE	3 AÑOS (36 MESES)
	SAMSUNG	2 AÑOS (24 MESES)
	LG	2 AÑOS (24 MESES)
	DATALOGIC	1 AÑO (12 MESES)
	SOYAL	1 AÑO (12 MESES)
	RISCO	1 AÑO (12 MESES)
	DSC	1 AÑO (12 MESES)
	MGC	1 AÑO (12 MESES)
	SECO-LARM/ENFORCER	1 AÑO (12 MESES)
	MAGNETICLOCK/THUNDE	1 AÑO (12 MESES)
	YALE	1 AÑO (12 MESES)
	E&S	1 AÑO (12 MESES)
	DUNCAN	1 AÑO (12 MESES)