



## **POLÍTICAS DE GARANTÍAS Y DEVOLUCIONES**

### **POLÍTICAS DE GARANTÍAS**

#### **¿Cómo solicito la garantía?**

En el momento en el que se detecta la falla de un equipo, el cliente debe informar de esta situación al número celular **(+57) 318 482 2754** o al correo electrónico [servicioalcliente@indulab.com.co](mailto:servicioalcliente@indulab.com.co), donde se evaluará si es posible brindar solución por medio de atención telefónica o si es necesario enviar el equipo a nuestro punto físico ubicado en la CARRERA 50C # 64-40, para iniciar el proceso de revisión y valoración del equipo por Servicio técnico.

#### **¿Cuál es el tiempo de cobertura de la garantía?**

INDULAB S.A.S. otorga una garantía de 12 meses a partir de la fecha de su facturación, por defecto de fábrica en los componentes del equipo. En el caso de los equipos que serán reparados por el Servicio Técnico de **INDULAB S.A.S.** cuentan con una garantía de 3 meses, la cual aplica a partir de la entrega del producto.

#### **Cobertura de la garantía**

La garantía de los equipos tiene una cobertura en sus componentes por defecto de fábrica.

Los equipos que serán reparados por el departamento de Servicio Técnico de INDULAB S.A.S. tienen una cobertura de garantía en la mano de obra y/o en las piezas sustituidas.

#### **Tiempo de respuesta de la garantía**

Una vez INDULAB S.A.S. confirma recepción del equipo, éste será revisado y se verificará que su uso haya sido adecuado de acuerdo con el manual de instrucciones entregadas al momento de la adquisición.

El tiempo para tramitar y dar respuesta a las garantías es de **3 días hábiles**, a partir de que INDULAB S.A.S. firma recepción del equipo en el formato "Tiquete de recibo de equipos en reparación o Garantía".

### **Costos de Garantía**

- Si en la revisión del equipo se identifica que efectivamente **es una garantía**, no hay costos adicionales y los fletes los asumirá INDULAB S.A.S. en su totalidad.
- Si en la revisión del equipo se identifica que **NO es garantía** y el cliente decide hacer la reparación con INDULAB S.A.S., no hay costos adicionales por **revisión de garantía**.
- Si en la revisión del equipo, se identifica que **NO es garantía** y el cliente decide **NO realizar la reparación** con INDULAB S.A.S., el cliente deberá asumir un **cobro por concepto de la revisión del equipo**, el cual se indicará en el momento en que se le notifique al cliente la No garantía

### **Permanencia del equipo en la empresa si NO es garantía**

Cuando el servicio técnico defina que NO es una garantía, se notificará al cliente por correo electrónico, y se enviará el costo de la reparación, si después de 5 días hábiles de haber notificado el costo de la reparación, el cliente no da una respuesta ni reclama el equipo en las instalaciones de INDULAB S.A.S., de acuerdo al artículo 18 de la Ley 1480 de 2011, pasado un (1) mes de la fecha prevista para la reclamación del equipo o a la fecha en que el cliente debe aceptar o rechazar expresamente la reparación, INDULAB S.A.S. notificará al cliente por correo certificado para que lo retire dentro de los dos (2) meses siguientes a la remisión de la comunicación. Si el cliente no lo retira se entenderá por ley que abandona el bien e INDULAB S.A.S. deberá disponer del mismo conforme con la reglamentación que expida el Gobierno Nacional.

De acuerdo con esto, posterior a los dos meses siguientes de notificar por escrito al cliente sobre el retiro del equipo de las instalaciones de INDULAB S.A.S., el cliente "deberá asumir los costos asociados al abandono del bien tales como costos de almacenamiento, bodegaje y mantenimiento» costos que serán indicados al cliente en el momento de enviar la cotización de la reparación del equipo.

### **Causales de anulación de garantía**

- El uso inadecuado o la manipulación sin previo conocimiento del equipo anulan los efectos de garantía.
- INDULAB S.A.S. no responderá por ningún equipo que haya sido reparado por personal no autorizado, aunque el equipo presente defectos de fábrica.

- Los equipos comprados a un tercero, las políticas de garantía y puesta en marcha de INDULAB S.A.S. no aplicarán para este producto. El tercero debe responder por la garantía, si posee alguna.
- Las demás estipuladas en el Registro de garantía entregada al momento de la adquisición del equipo

### **Condiciones de la garantía**

Los equipos que requieran garantía deberán ser entregados con todos sus componentes y copia del registro de garantía o copia de la factura de venta, para proceder formalmente con el proceso y la revisión del equipo.

INDULAB S.A.S. reemplazará el equipo existente con uno nuevo o cubrirá el valor total de su reparación, así como el costo del envío nuevamente al cliente, si se cumplen las dos siguientes condiciones:

1. En el reporte de garantía se comprueba el defecto de fábrica.
2. El cumplimiento de todos los requisitos para otorgar Garantía que se encuentran establecidos en el registro de garantía.

## **POLÍTICAS DE DEVOLUCIÓN**

### **Condiciones para hacer efectiva la devolución**

- El cliente debe llenar el Formato de Devoluciones y argumentar el motivo por el cual desea devolver el equipo.
- Los equipos en devolución deben ser entregados a INDULAB S.A.S. con todos sus componentes, manuales, caja, factura y formato de Devolución debidamente diligenciado, para proceder formalmente con el proceso y la revisión de la mercancía.
- En caso de no cumplir con lo anterior el valor de la devolución podrá ser inferior al valor de compra.
- Los equipos de devolución que no estén en buenas condiciones, tal como fueron entregados, serán evaluados por nuestro servicio técnico quien definirá si se acepta la devolución y el valor por el cual se recibe el equipo.
- Los productos especiales o a la medida, que son solicitados a fábrica, no tienen devolución.

### **Tiempo de cobertura de la devolución**

Acogidos al artículo 47 de la ley 1480 de 2011 del estatuto del consumidor, no se aceptan devoluciones de mercancía después de transcurridos 5 días hábiles, contados a partir de la recepción del equipo por parte del cliente.

Los costos de transporte y demás que conlleve la devolución serán asumidos por el cliente.

### **Tiempo de respuesta de la devolución**

El tiempo para tramitar y dar respuesta a las devoluciones es de 3 días hábiles, a partir de que INDULAB S.A.S firma recepción del equipo en el formato de Devolución.

Una vez se confirme el estado del equipo y la devolución sea afirmativa, el dinero será devuelto en un plazo de 30 días calendario, desde el momento que se le dé respuesta al cliente.