



POLÍTICAS DE GARANTÍAS Y DEVOLUCIONES

POLÍTICAS DE GARANTÍAS

¿Cómo solicito la garantía?

Cuando se detecte una falla en el equipo, el cliente deberá informar la situación a través de la línea de atención al cliente y WhatsApp **(+57) 318 482 2754** en Medellín. Una vez recibida la solicitud, el personal técnico realizará una evaluación inicial para determinar si la novedad puede solucionarse mediante asistencia telefónica o remota.

Si la falla requiere inspección física, se solicitará el envío del equipo a las instalaciones de la empresa ubicada en la CARRERA 50C 64 40, donde se dará inicio al proceso de recepción, revisión técnica y valoración para determinar la procedencia de la garantía y las acciones correctivas correspondientes.

¿Cuál es el tiempo de cobertura de la garantía?

INDULAB S.A.S. otorga una garantía de 12 meses contados a partir de la fecha de facturación del equipo, exclusivamente por defectos de fabricación o fallas atribuibles a los componentes originales del producto.

Para los equipos que hayan sido objeto de reparación por parte del servicio técnico de la empresa, se otorgará una garantía de tres (3) meses sobre la reparación efectuada y los repuestos reemplazados, contados a partir de la fecha de entrega del equipo al cliente.

Parágrafo: La garantía no cubre daños ocasionados por el uso inadecuado, manipulación indebida, modificaciones no autorizadas, instalación incorrecta, fluctuaciones eléctricas, accidentes, mantenimiento realizado por terceros no autorizados o cualquier otra causa diferente a defectos de fabricación o de la reparación realizada por la empresa.

Cobertura de la garantía

La garantía de los equipos cubre exclusivamente los defectos de fabricación que se presenten en los componentes originales del producto durante el período de garantía establecido.

En el caso de los equipos reparados por el servicio técnico de INDULAB SAS, la garantía cubrirá únicamente la mano de obra realizada y los repuestos o componentes sustituidos durante la reparación. En consecuencia, la cobertura de la garantía se limita exclusivamente a la reparación efectuada y no se extiende a otras partes, componentes, sistemas o fallas del equipo que no hayan sido objeto de intervención por parte del servicio técnico.

Parágrafo: Si durante el período de garantía se presenta una falla diferente a la que dio origen a la reparación o en un componente que no fue reparado, ajustado o sustituido por INDULAB SAS, dicha novedad se considerará independiente y no estará cubierta por la garantía de la reparación realizada. La empresa evaluará el equipo y presentará al cliente el respectivo diagnóstico y cotización, cuando corresponda.

Tiempo de respuesta de la garantía

Una vez INDULAB S.A.S. reciba el equipo y confirme su ingreso mediante la firma del formato “Tiquete de Recibo de Equipos en Reparación o Garantía”, el servicio técnico realizará una evaluación para determinar la causa de la falla reportada y verificar que el equipo haya sido utilizado, instalado y mantenido de conformidad con las instrucciones y recomendaciones suministradas por el fabricante al momento de su adquisición.

La evaluación de la solicitud de garantía y la emisión del concepto técnico correspondiente se realizarán en un plazo máximo de tres (3) días hábiles, contados a partir de la fecha de recepción del equipo en las instalaciones de la empresa.

Una vez concluida la evaluación, INDULAB SAS notificará al cliente el resultado del diagnóstico técnico, indicando si la garantía es procedente o improcedente, las razones que sustentan dicha decisión y las acciones que se llevarán a cabo para la atención de la novedad reportada.

Parágrafo: En aquellos casos en que la evaluación requiera pruebas adicionales, inspecciones especializadas o la adquisición de información técnica complementaria, la empresa informará oportunamente al cliente sobre la necesidad de ampliar el tiempo de diagnóstico, indicando el plazo estimado para la emisión del concepto definitivo.

Costos asociados al trámite de la garantía

1. Procedencia de la garantía

Si, como resultado de la evaluación técnica, se determina que la falla reportada corresponde a una garantía procedente, la reparación o sustitución correspondiente se realizará sin costo para el cliente. Asimismo, los gastos de transporte, envío o retiro del equipo serán asumidos en su totalidad por INDULAB S.A.S.

2. Improcedencia de la garantía con aceptación de la reparación

Si la evaluación técnica determina que la falla reportada no está cubierta por la garantía y el cliente decide autorizar la reparación con la empresa, no se generará ningún cobro adicional por concepto de diagnóstico o revisión técnica. En este caso, el cliente únicamente deberá asumir el valor de la reparación previamente cotizada y aprobada.

3. Improcedencia de la garantía sin aceptación de la reparación

Si la evaluación técnica determina que la falla reportada no está cubierta por la garantía y el cliente decide no autorizar la reparación con INDULAB SAS, deberá asumir el costo correspondiente al diagnóstico y revisión técnica realizada. El valor de dicho servicio será informado al cliente junto con el concepto técnico que determine la improcedencia de la garantía.

Parágrafo: En los casos en que la garantía sea improcedente, los costos de transporte, envío, devolución o retiro del equipo serán asumidos por el cliente, independientemente de que autorice o no la reparación propuesta por INDULAB S.A.S.

Permanencia del equipo en la empresa si NO es garantía

Cuando el servicio técnico determine que la falla reportada no está cubierta por la garantía, INDULAB S.A.S. notificará al cliente dicha decisión mediante correo electrónico, mensaje de WhatsApp u otro medio de contacto suministrado por este. En la misma comunicación se remitirá el diagnóstico técnico y la respectiva cotización de reparación.

El cliente contará con cinco (5) días hábiles contados a partir de la fecha de notificación para informar si acepta o rechaza la reparación propuesta. En caso de rechazo, o si decide no realizar la reparación, deberá coordinar el retiro del equipo de las instalaciones de INDULAB S.A.S.

Si transcurrido el plazo indicado el cliente no emite respuesta ni retira el equipo, se aplicará lo dispuesto en el artículo 18 de la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del consumidor). En consecuencia, una vez transcurra un (1) mes desde la fecha en que el cliente debió retirar el equipo, INDULAB S.A.S. remitirá una comunicación por correo certificado requiriendo su retiro dentro de los dos (2) meses siguientes a la fecha de envío de dicha comunicación.

Si vencido este último plazo el cliente no retira el equipo, se entenderá, para los efectos legales correspondientes, que ha abandonado el bien, pudiendo la empresa disponer de este conforme a lo establecido en el artículo 18 de la Ley 1480 de 2011 y las normas que lo reglamenten, sin que haya lugar a reclamaciones posteriores por parte del cliente.

Parágrafo 1: A partir del vencimiento de los dos (2) meses otorgados en la comunicación enviada por correo certificado, INDULAB S.A.S. podrá cobrar al cliente los costos generados por almacenamiento, bodegaje, conservación, custodia y demás gastos asociados a la permanencia del equipo en sus instalaciones.

Parágrafo 2: Los valores correspondientes a almacenamiento, bodegaje y custodia serán informados al cliente junto con la cotización de reparación o, en su defecto, en la comunicación mediante la cual se notifique la improcedencia de la garantía. De no efectuarse el pago de dichos costos, INDULAB S.A.S. podrá ejercer los derechos que le otorguen las disposiciones legales aplicables.

Causales de anulación o pérdida de la garantía

La garantía perderá su validez, y INDULAB S.A.S. quedará exonerada de cualquier obligación derivada de la misma cuando se presente cualquiera de las siguientes situaciones:

1. **Uso inadecuado del equipo:** Cuando la falla sea consecuencia de un uso incorrecto, indebido, negligente o contrario a las instrucciones de operación, instalación, mantenimiento y seguridad contenidas en el manual suministrado con el equipo.
2. **Intervención por personal no autorizado:** Cuando el equipo haya sido reparado, modificado, alterado, desarmado o intervenido total o parcialmente por personas o empresas no autorizadas por INDULAB S.A.S. En estos casos, la garantía quedará anulada en su totalidad, aun cuando posteriormente se evidencien defectos de fabricación.
3. **Equipos adquiridos a través de terceros:** Las condiciones de garantía, servicio técnico, puesta en marcha y demás beneficios ofrecidos por INDULAB S.A.S. aplican exclusivamente a los equipos comercializados y facturados directamente por INDULAB S.A.S. En consecuencia, para los equipos adquiridos a través de distribuidores, comercializadores o terceros, la responsabilidad sobre la garantía corresponderá al proveedor que efectuó la venta, de acuerdo con las condiciones ofrecidas por este.
4. **Incumplimiento de las condiciones de garantía:** Cualquier otra situación que, de conformidad con las condiciones establecidas en el certificado o registro de garantía entregado al momento de la adquisición del equipo, constituya una causal de exclusión, limitación o pérdida de la garantía

Parágrafo: También se excluyen de la cobertura de garantía los daños ocasionados por accidente, golpes, caídas, transporte inadecuado, fluctuaciones o sobrecargas eléctricas, uso de accesorios no autorizados, fenómenos naturales, almacenamiento inadecuado o cualquier causa externa ajena a defectos de fabricación o a la reparación realizada por la empresa.

Condiciones de la garantía

Para la evaluación y trámite de una solicitud de garantía, el cliente deberá entregar el equipo con todos sus componentes y accesorios originales, acompañado de una copia del registro o certificado de garantía y de la factura de venta o documento que acredite la adquisición del producto. La ausencia de estos documentos podrá impedir o retrasar el proceso de verificación de la garantía.

INDULAB S.A.S. realizará la revisión técnica correspondiente con el fin de determinar la procedencia de la garantía y verificar el cumplimiento de las condiciones establecidas para su otorgamiento.

En caso de que la evaluación técnica confirme la existencia de un defecto de fabricación cubierto por la garantía y se evidencie el cumplimiento de todos los requisitos establecidos en el registro o certificado de garantía, INDULAB S.A.S, a su elección y de acuerdo a la naturaleza de la falla podrá:

- a) Reparar el equipo sin costo para el cliente;
- b) Sustituir las piezas o componentes defectuosos sin costo para el cliente; o
- c) Reemplazar el equipo por uno nuevo de iguales o similares características técnicas cuando la reparación no sea técnicamente viable o resulte desproporcionada.

En los casos en que proceda la garantía, INDULAB S.A.S. asumirá los costos asociados a la reparación o sustitución del producto, así mismo como los gastos de transporte o envío requeridos para la devolución del equipo al cliente.

La garantía procederá únicamente cuando se cumplan las siguientes condiciones:

1. Que la evaluación técnica realizada por INDULAB S.A.S. confirme que la falla corresponde a un defecto de fabricación cubierto por la garantía.
2. Que el cliente haya cumplido todas las condiciones, requisitos y obligaciones establecidos en el registro o certificado de garantía entregado al momento de la adquisición del equipo.

POLÍTICAS DE DEVOLUCIÓN

Condiciones para hacer efectiva la devolución

Para que una solicitud de devolución pueda ser evaluada y tramitada por INDULAB SAS, deberán cumplirse las siguientes condiciones:

1. **Solicitud de devolución:** El cliente deberá diligenciar completamente el formato de devolución establecido por INDULAB SAS, indicando de manera clara y detallada los motivos que sustentan la solicitud.
2. **Entrega completa del producto:** El equipo objeto de devolución deberá ser entregado con sus componentes, accesorios, manuales, empaques originales, factura de venta y formato de devolución debidamente diligenciado, con el fin de proceder formalmente con la revisión y evaluación de la mercancía.
3. **Estado del producto:** El equipo deberá encontrarse en condiciones adecuadas de conservación, funcionamiento y presentación, similares a aquellas en las que fue entregado por la INDULAB SAS. En caso de evidenciarse faltantes, deterioro, daños, modificaciones o señales de uso que afecten su valor comercial, INDULAB SAS podrá aplicar las deducciones correspondientes al valor de la devolución.
4. **Evaluación técnica:** Cuando el equipo presente daños, desgaste, alteraciones o condiciones diferentes a las originales, será sometido a una evaluación por parte del servicio técnico, el cual determinará la viabilidad de aceptar la devolución y establecerá el valor por el cual podrá ser recibido.
5. **Productos especiales o fabricados bajo pedido:** No se aceptarán devoluciones de los productos fabricados bajo especificaciones particulares del cliente, productos personalizados, equipos especiales o aquellos elaborados sobre pedido, salvo que presenten defectos de fabricación cubiertos por garantía o exista una obligación legal que disponga lo contrario.

Parágrafo: El cumplimiento de los requisitos anteriores no implica la aceptación automática de la devolución. Toda solicitud estará sujeta a la revisión y aprobación de INDULAB SAS, la cual comunicará al cliente el resultado de la evaluación y, en caso de proceder, el valor reconocido por la devolución.

Tiempo de cobertura de la devolución

Las solicitudes de devolución deben presentarse dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de recepción del equipo por parte del cliente. Vencido este plazo, INDULAB SAS no estará obligada a aceptar la devolución, salvo en los casos previstos por la ley o cuando exista una garantía aplicable.

Los costos de transporte, envío, embalaje, seguros y demás gastos asociados al proceso de devolución serán asumidos por el cliente, salvo que la devolución obedezca a un error atribuible a INDULAB SAS o a una situación amparada por la garantía.

Tiempo de respuesta a la solicitud de devolución

Una vez recibido el equipo en las instalaciones de INDULAB SAS y formalizada su recepción mediante la firma del formato de devolución, INDULAB SAS contará con un plazo máximo de tres (3) días hábiles para evaluar la solicitud y comunicar al cliente su aceptación o rechazo.

Durante este período se verificará el estado del equipo, el cumplimiento de los requisitos de devolución y las condiciones generales establecidas en la presente política.

En caso de aprobarse la devolución, INDULAB SAS informará al cliente la modalidad de reconocimiento aplicable, la cual podrá consistir, según corresponda, en:

- Reembolso total o parcial del valor pagado.
- Cambio del equipo por otro de iguales o similares características.
- Emisión de una nota crédito para futuras compras.
- Cualquier otra alternativa acordada entre las partes.

Cuando procede el reembolso de dinero, este se realizará dentro de los treinta (30) días calendario siguientes a la fecha en que INDULAB SAS comunique al cliente la aprobación definitiva de la devolución.