

**PROTOCOLO PARA TRÁMITE DE GARANTÍA DE EQUIPOS
DISTRIBUIDOS POR EQUISOL S.A.S.**



Versión: 01

**Fecha:
29/12/2020**

1. OBJETO.

Este protocolo regula los términos y condiciones surgidas entre EQUISOL SAS (en adelante EQUISOL) y sus Clientes frente a la ejecución, atención y solución que puedan presentarse de las garantías de los equipos distribuidos por EQUISOL y comercializados por sus Clientes en el marco de sus relaciones comerciales.

Para todos los efectos de la presente política, se entenderá Clientes de EQUISOL (en adelante Clientes), 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 EQUISOL, un determinado bien de los vendidos por EQUISOL (en adelante Equipo(s)), cualquiera que sea su marca, para el desarrollo y explotación de su actividad económica. En consecuencia, la política aquí descrita 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 EQUISOL como distribuidor de los Equipos frente al Consumidor y/o Usuario en los términos de la Ley 1480 de 2011.

2. LINEAMIENTOS GENERALES

2.1 TENGA EN CUENTA LA MARCA DEL EQUIPO:

Cada Productor y/o Fabricante de los Equipos que vende EQUISOL maneja Políticas de Garantía diferentes y en ningún caso EQUISOL 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 EQUISOL 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 protocolo aquí establecido y los términos y condiciones particulares de cada uno de los Equipos.

El Cliente podrá comunicarse con el Centro de Servicios de EQUISOL en caso de requerir información adicional referente al proceso de garantía que pretende ejecutar.

Si el Cliente está ubicado en alguna de las siguientes ciudades de Colombia y desea comunicarse con la oficina principal de EQUISOL en Itagüí, Antioquia, podrá marcar al siguiente número como llamada local, según corresponda:

(574) 444 6169

**PROTOCOLO PARA TRÁMITE DE GARANTÍA DE EQUIPOS
DISTRIBUIDOS POR EQUISOL S.A.S.**



Versión: 01

**Fecha:
29/12/2020**

2.2 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 EQUISOL 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 EQUISOL, invitamos a el Cliente a Ver período de garantía por marca, página incluido en el presente protocolo.

2.3 FORMATO DE RECEPCIÓN Y ENTREGA DE EQUIPOS EN GARANTÍA.

Para iniciar el proceso de garantía a través de EQUISOL, el Cliente deberá diligenciar el formato “Recepción y entrega de Equipos en Garantía” y enviarlo junto con el Equipo al Centro de Servicios de EQUISOL (en adelante Centro de Servicios) a la siguiente dirección:

Diagonal 43 #28-41 Bod.104 - Itagüí, Colombia

Este formato Recepción y entrega de Equipos en Garantía se encuentra disponible para descargar en la página web de EQUISOL.

Para diligenciar el formato Recepción y entrega de Equipos en Garantía 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.

2.3.1 RECLAMACIÓN DIRECTA EN EL PORTAL SIC FACILITA

2.4 COSTO DE ENVÍO DE LOS EQUIPOS OBJETO DE GARANTÍA.

En todo caso, el costo del flete de envío (Transporte) del Equipo al Centro de Servicios será asumido por el Cliente. Por otro lado, el costo del flete de retorno (Transporte) 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:

- EQUISOL a través de su Centro de Servicios si y solo sí se hace efectiva la garantía por encontrarse el Equipo dentro de la cobertura de esta.

**PROTOCOLO PARA TRÁMITE DE GARANTÍA DE EQUIPOS
DISTRIBUIDOS POR EQUISOL S.A.S.**



Versión: 01

**Fecha:
29/12/2020**

- El Cliente (1) si los defectos presentes en el Equipo (i) no provienen de fallas o errores de fabricación; (ii) proviene de Fuerza mayor o caso fortuito; (iii) proviene del hecho de un tercero; (iv) El uso indebido del bien por parte del Cliente o el Consumidor y/o Usuario; (v) 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 3 de este protocolo (Causas de Exoneración de Responsabilidad de la Garantía).

Para revisar las Causas de Exoneración de Responsabilidad de la Garantía de los Equipos que vende EQUISOL, invitamos al Cliente a Ver Causas de Exoneración de Responsabilidad de la Garantía, establecidas en este Protocolo.

2.5 RECEPCIÓN DE EQUIPOS OBJETO DE GARANTÍA.

2.5.1 EQUIPOS DE MARCAS EN LAS QUE EQUISOL TIENE LA AUTORIZACIÓN DE REALIZAR TRAMITE DE GARANTIA EN SU CENTRO DE SERVICIOS POR PARTE DEL FABRICANTE.

EQUISOL ha sido autorizado por alguno de los Fabricantes y/o Productores de las marcas de los Equipos que vende a sus Clientes para que a través de su Centro de Servicios atienda los Equipos que son objeto de garantía. Una vez el cliente tramite su garantía se le informará si la marca del equipo aplica para realizar todo el proceso con Equisol

Al recibir el Equipo por parte del Cliente, EQUISOL a través de su Centro de Servicios 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 EQUISOL 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. El tiempo estimado máximo para emitir un diagnóstico sobre el estado del Equipo objeto del proceso de garantía, de las marcas autorizadas para reparar por el Centro de Servicios de EQUISOL es de 5 días hábiles. El diagnóstico que se emita por parte del Centro de Servicios indicará al Cliente el procedimiento a realizar y el tiempo de entrega final del equipo enviado por garantía.

2.5.2 EQUIPOS DE MARCAS EN LOS QUE EQUISOL NO TIENE LA AUTORIZACIÓN DE REALIZAR TRAMITE DE GARANTIA EN SU CENTRO DE SERVICIOS POR PARTE DEL FABRICANTE.

PROTOCOLO PARA TRÁMITE DE GARANTÍA DE EQUIPOS DISTRIBUIDOS POR EQUISOL S.A.S.



Versión: 01

**Fecha:
29/12/2020**

En caso de que la marca del equipo no esté dentro de las marcas autorizadas para realizar el proceso de garantía, el Centro de Servicios procederá siguiendo las políticas y procedimientos para el trámite de garantías que otorga cada Productor y/o Fabricante de la marca. Ver garantía por marcas en el punto 5.

2.5.2.1 MARCAS CON CENTRO DE SERVICIOS DIFERENTES AL CENTRO DE SERVICIOS DE EQUISOL A NIVEL NACIONAL.

Es importante señalar en este punto que algunas marcas cuentan con centros de servicio autorizados a nivel nacional (Colombia) diferentes al Centro de Servicio de EQUISOL, en cuyo caso el trámite de garantía debe realizarse directamente con ellos, desde el reporte del caso a través de la página web o líneas de atención al cliente hasta el envío de los equipos para su revisión, reparación o cambio. De acuerdo a esto, una vez llegue el requerimiento se le indicará al cliente cuál debe ser el procedimiento.

2.5.2.2 MARCAS SIN CENTRO DE SERVICIOS A NIVEL NACIONAL.

Con respecto a las marcas que no cuentan con centros de servicio local (Colombia), el Centro de Servicios de EQUISOL, en caso de recibir reclamación para hacer efectiva una garantía, realizará un diagnóstico inicial de la falla presente en el Equipo, para posteriormente realizar el trámite de garantía ajustándose a las políticas de cada Productor y/o Fabricante, los cuales pueden comprender despacho de equipos desde y/o hacia el exterior.

3 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 al Centro de Servicio junto con los mismos desde el inicio del proceso.

4 CAUSAS DE EXONERACIÓN DE RESPONSABILIDAD DE LA GARANTÍA DE LOS EQUIPOS QUE VENDE EQUISOL:

EQUISOL se exonerará de la responsabilidad que se deriva de la garantía, cuando:

4.1 Demuestre que el defecto proviene de:

4.1.1 Fuerza mayor o caso fortuito;

4.1.2 El hecho de un tercero;

4.1.3 El uso indebido del bien por parte del consumidor,

4.1.4 El cliente refiera el lucro cesante como causal de garantía ya que no es posible anticipar un determinado monto económico y este debe ser demostrado por medio de una sentencia judicial.

**PROTOCOLO PARA TRÁMITE DE GARANTÍA DE EQUIPOS
DISTRIBUIDOS POR EQUISOL S.A.S.**



Versión: 01

**Fecha:
29/12/2020**

4.1.5 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.

4.2 Equipo que se encuentre por fuera del período de garantía.

4.3 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.

4.4 No hayan sido atendidas las instrucciones específicas impartidas por el Centro de Servicios o el área comercial de EQUISOL.

4.5 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).

4.6 Se evidencie falta, daño o adulteración de la etiqueta del Equipo que contiene el Modelo y Número de Serie de este.

4.7 Los daños o defectos de funcionamiento han sido causados durante el proceso de almacenamiento o transporte por parte del Cliente.

5 PERÍODO DE GARANTÍA

El periodo de garantía es de 12 meses a partir de la fecha de la factura.

6. DERECHO DE RETRACTO

Los usuarios de <https://equisol.com.co/> gozan de la posibilidad de ejercer su derecho al retracto de su compra; es decir, pueden de manera autónoma y libre solicitar que se reverse la compra volviendo las cosas a su estado inicial; esto es, por parte del usuarios reintegrando la mercancía adquirida en perfectas condiciones, sin haberla usado y apta para una nueva venta y por parte de EQUISOL EQUIPOS Y SOLUCIONES S.A.S. - efectuando la devolución de lo pagado por el producto. Siempre que cumpla con las siguientes condiciones:

- Oportunidad: Dentro de los cinco (5) días siguientes a la entrega del producto.
 - Estado de la mercancía: El usuario deberá devolver el producto a EQUISOL EQUIPOS Y SOLUCIONES S.A.S., en las mismas condiciones que lo recibió, sin haber usado ni armado el artículo, en su empaque original, en perfecto estado, con sus piezas completas, catálogos y manuales; apto para una nueva venta

**PROTOCOLO PARA TRÁMITE DE GARANTÍA DE EQUIPOS
DISTRIBUIDOS POR EQUISOL S.A.S.**



Versión: 01

**Fecha:
29/12/2020**

- Costos de transporte: Deberán ser asumidos por el usuario y los demás que conlleven la devolución del bien.
- Productos excluidos: El derecho de retracto no aplicará para productos sobre pedido o aquellos que fueron elaborados, fabricados, armados, cortados o preparados conforme a las especificaciones del usuario o que son claramente personalizados.

EQUISOL - efectuará la devolución del dinero al usuario, dentro de los treinta (30) días calendario siguientes a la recepción de la mercancía devuelta.

La mercancía podrá ser devuelta a través de estos medios a elección del usuario:

- Entregándola personalmente en el domicilio social de EQUISOL en la ciudad de Itagüí.
- Llamando a la línea: (574) 4446169 donde se coordinará la recogida en su domicilio a través de una empresa transportadora de mercancía. Le recordamos que quien ejerza el derecho de retracto deberá pagar el valor de éste servicio