

<b>POLÍTICAS DE GARANTÍA</b> <b>IMPOEQUIPOS DE LOS RÍOS S.A.S</b>	<b>CÓDIGO:</b> IDR.PG.001	
	<b>EDICIÓN:</b> 01-01-2022	
	<b>VERSIÓN:</b> 01	
	<b>Elaborado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
	Ana Trejos P. Legal	Juan Carlos Ochoa R.L.

El presente documento relaciona las políticas de garantía de **IMPOEQUIPOS DE LOS RÍOS S.A.S**, basados en la Ley 1480 de 2011 y el Decreto 735 de 2013; con el fin de proteger, promover y garantizar la total satisfacción de nuestros clientes, mejorando de manera continua los procesos de venta y postventa de los productos importados y comercializados por nuestra empresa.

Estimado cliente, te recomendamos leer detenidamente nuestras políticas de garantía para que tengas claridad en los procesos a seguir en caso de requerir garantía o devolución en algunos de tus productos.

## 1. OBJETIVOS

- a. Establecer los lineamientos claros bajo los cuales se ejecutarán los procesos y procedimientos de Devolución en Ventas y Garantías de los productos comercializados por **IMPOEQUIPOS DE LOS RÍOS S.A.S** dando cumplimiento a la normatividad legal vigente.
- b. Garantizar repuesta oportuna y segura a todos nuestros clientes, a través de los diferentes canales y medios de venta dispuestos por la empresa. Brindando confiabilidad en los procesos de venta y postventa.

## 2. DEFINICIONES

- a. **DEVOLUCIÓN EN VENTA:** Se define como el acto o derecho por el cual se devuelve un producto previamente comprado, cuando por diversas razones no cumple con las cláusulas pactadas por el vendedor.
- b. **GARANTÍA:** De acuerdo al Estatuto del Consumidor, se define como la “obligación temporal, solidaria a cargo del productor y proveedor, de responder por el buen estado del producto y la conformidad del mismo con las condiciones de idoneidad, calidad y seguridad legalmente exigibles o las ofrecidas. La garantía legal no tendrá contraprestación adicional al precio del producto”.



- c. **RETRACTO EN LA COMPRA:** Es la facultad que posee el comprador, por medio de la cual puede desistir después de realizada la compra de un bien o servicio.

### 3. DEBERES DEL CLIENTE

Señor **COMPRADOR** recuerde que es su deber:

- a. Informarse respecto a la calidad de nuestros productos, así como de las instrucciones dadas en relación con el adecuado uso, consumo, conservación e instalación de los mismos.
- b. Obrar de buena fe, tanto ante las autoridades públicas como frente a nuestra empresa.
- c. Cumplir con las normas sobre reciclaje y disposición de desechos de bienes consumible.
- d. El **COMPRADOR** tendrá la obligación de almacenar y conservar en la nube o cualquier otro lugar seguro su carpeta con perfiles, software, preset y configuraciones detalladas, las cuales son proporcionadas por el técnico, teniendo en cuenta que cada máquina tiene características y lecturas únicas, EL **COMPRADOR** que pierda esta información correrá el riesgo de que su máquina no vuelva a funcionar igual y que sea necesario asumir costos de instalación perfilación y configuración de su máquina de manera adicional.

### 4. GENERALIDADES Y ASPECTOS IMPORTANTES QUE LOS COMPRADORES DEBEN DE TENER EN CUENTA:

**IMPOEQUIPOS DE LOS RÍOS S.A.S** se apeg a las condiciones contempladas en la Ley 1480 del año 2011, del Estatuto del consumidor colombiano. A continuación, se presentan las principales consideraciones de dicha ley:

- a) El Estatuto establece que el tiempo de la garantía inicia una vez el usuario final radique adquisición del bien. Asimismo, el tiempo total de duración de la política es de un (1) año; salvo aquellos accesorios que integran la máquina para su funcionalidad los cuales están sujetas a las políticas de garantía de **IMPOEQUIPOS DE LOS RÍOS S.A.S**.
- b) Las partes, insumos, accesorios o componentes adheridos a los bienes muebles que deben ser cambiados por efectividad de garantías podrán ser de igual o mejor calidad, pero no necesariamente idénticos a los originalmente instalados.
- c) Si en el plazo de la garantía el producto es objeto de reparación el término de este se suspende. Siempre y cuando exista una inhabilitación de la mercancía en su totalidad.
- d) En caso de cambio total del producto por otro producto nuevo, la norma aclara el período de establecimiento normal de garantía de un año para dicho producto.
- e) Además, si se produce el cambio de una o varias piezas o partes de un bien, cada una tendrá garantía propia.





- f) El Estatuto también determina que los productores y proveedores podrán otorgar garantías que amplíen o mejoren la cobertura del beneficio legal, de manera gratuita o por un precio determinado. En este último caso, con aceptación expresa del consumidor.
- g) **IMPOEQUIPOS DE LOS RÍOS S.A.S** informa que la máquina entregada al **COMPRADOR** es totalmente nueva, por lo tanto, el período de garantía es de doce (12) meses a partir de la entrega e instalación.
- h) El plazo de garantía se extenderá, a partir de la fecha de entrega e instalación de la mercancía, la garantía se aplica a cualquier falla debida a defectos de material o proceso de fabricación. La garantía excluye fallas debidas a abuso, operación inapropiada, mantenimiento defectuoso, accidentes laborales o cualquier modificación realizada al equipo. Esta garantía no cubre pérdidas de producción, ni ningún otro incidente derivado.
- i) Todos los períodos indicados se calculan a partir de la fecha de la entrega e instalación, debidamente soportada con el **"ACTA DE ENTREGA A SATISFACCIÓN"** y/o el soporte de la guía por correo certificado en caso de que la mercancía sea enviada por Transportadora y la factura electrónica.

**EL COMPRADOR**, deberá comunicar al **VENDEDOR** los defectos de la mercancía durante el plazo de la garantía, dicha comunicación será obligatoria a través del **Anexo 5** "Solicitud de garantía y Reparaciones" el cual hace parte integral del contrato de compraventa, junto con el **"ACTA DE ENTREGA A SATISFACCIÓN"** y/o el soporte de la guía por correo certificado en caso de que la mercancía sea enviada por Transportadora. Dicha solicitud entrará a estudio por parte del equipo técnico de **IMPOEQUIPOS DE LOS RÍOS S.A.S**, dentro del término de siete (7) días hábiles, tiempo en el cual el **VENDEDOR** informará mediante el mismo anexo si procede con la respectiva aplicación de la garantía o no y deberá indicar con precisión el proceso respectivo para cada caso, momento en el cual las partes de mutuo acuerdo dispondrán del agendamiento de la cita técnica teniendo como finalidad dar solución al requerimiento del cliente. En caso de que el **COMPRADOR** considera que su requerimiento no fue resuelto dispondrá de tres (3) días hábiles para contactarse con **IMPOEQUIPOS DE LOS RÍOS S.A.S.**, y continuar el proceso ya iniciado; so pena de entenderse como resuelto el requerimiento y por tanto el **COMPRADOR** deberá iniciar un nuevo proceso de garantía y/o reparación.

## 5. POLÍTICAS DEVOLUCIÓN EN VENTAS

**5.1** El tiempo máximo para generar la devolución de un producto será de cinco (5) días calendario, contados a partir de la entrega y/o recibo de la mercancía, siempre y cuando el producto se encuentre en óptimas condiciones.

**5.2** Para que la devolución sea procedente, la mercancía debe cumplir con las siguientes condiciones:





**impoequipos**  
DE LOS RÍOS

**IMPOEQUIPOS DE LOS RÍOS S.A.S**

**NIT 901056661-8**

**Calle 8 N° 10-40 Avenida Córdoba  
Quinchía, Risaralda**

- a. El producto debe ser enviado con todos sus empaques originales y en perfectas condiciones.
- b. El producto debe ser enviado con todos sus accesorios y regalos promocionales que estuvieron asociados a la compra.
- c. El producto debe ser enviado con todos sus manuales e instructivos de uso.
- d. El producto debe conservar todas las etiquetas y logos de la empresa.
- e. No ser productos elaborados o transformados a la medida del cliente.

**5.3** El tiempo máximo establecido para generar la devolución de un pedido por "Retracto en la compra" será de cinco (5) días hábiles posteriores a la entrega de la mercancía al Cliente.

**El retracto aplica para compras realizadas a distancia o por internet.**

**5.4** En caso de que el pedido sea entregado en mal estado, o en menor cantidad a la solicitada, el cliente tendrá un tiempo máximo de dos (2) días hábiles posteriores a la entrega para realizar la reclamación al área de Servicio al Cliente o al asesor asignado.

**5.5** Si al momento de la entrega de la mercancía el cliente evidencia daños o alteraciones en las condiciones del empaque, cintas de seguridad con signos de haber sido violentadas, faltantes en el número de cajas relacionadas en la guía de transporte, deberá registrar la novedad y podrá exigir al transportador entregar la mercancía inventariada.

Debes tener en cuenta que los envíos realizados por medio de empresas transportadoras cuentan con el seguro de la mercancía correspondiente.

**5.6.** Toda solicitud de devolución en venta podrá tramitarse a través del mismo canal por el cual se realizó la compra.

**5.7** Los productos en promoción o con descuento están sujetos a condiciones y restricciones, expresadas en la oferta del producto.

**5.8.** Será responsabilidad del cliente garantizar que el producto se encuentre debidamente empacado, rotulado y protegido según su naturaleza con el fin de que no se vea afectado durante el proceso de transporte a la bodega definida por el área de Servicio al Cliente o el Asesor asignado.

+57 312 258 3278



impoequipos.com



impoequiposdelosrios@gmail.com



**¡Colores que hablan, tecnología que impresiona!**





5.9. El área de servicio al cliente tendrá cinco (5) días hábiles después de recibir el producto para revisar e informar al cliente si cumple con los criterios de aceptación de devolución.

5.10. IMPOEQUIPOS DE LOS RIOS S.A.S contará con un periodo de tiempo no mayor a 30 días calendario posterior a la radicación de la solicitud de devolución, para realizar la devolución total del dinero al cliente, siempre y cuando esta proceda. La devolución del dinero se realizará sin efectuar descuentos o retenciones por concepto alguno y se procederá a realizar a través del mismo medio de pago utilizado en la compra.

5.11. Para cualquier Petición, Quejas, Reclamos y/o Sugerencia, los clientes podrán ponerse en contacto con nuestra empresa, a través de los diferentes canales de atención dispuestos:

- Línea de atención WhatsApp: 3122583278
- Correo electrónico: [impoequiposdelosrios@gmail.com](mailto:impoequiposdelosrios@gmail.com)
- Línea de atención telefónica: 3122583278

## 6. GARANTÍA

6.1 Para ejercer el derecho de garantía se debe cumplir con las siguientes condiciones:

- a) La garantía del producto debe estar vigente de acuerdo a la fecha de compra.
- b) El COMPRADOR deberá presentar al VENDEDOR, los siguientes documentos que acrediten la adquisición de la maquina tales como: la factura electrónica de venta y/ el contrato de compraventa y el **"ACTA DE ENTREGA A SATISFACCIÓN Anexo 2"** guía de correo certificado.
- c) El daño del producto debe ser por un defecto de fábrica.
- d) Cuando el equipo se encuentre en ciudades diferentes a la ubicación de la empresa y se requiera una revisión presencial por garantía, el comprador deberá cancelar los gastos de viáticos o desplazamiento del técnico, la empresa cubrirá mano de obra del servicio y repuestos que tengan garantía.
- e) Ninguna garantía aplicará si el producto presenta señales de mal uso por parte del cliente.
- f) Es de anotar que el momento de la venta de repuestos como piezas electrónicas no tendrán garantía tales como fuentes, boards, drivers y motores, no tienen garantía., cabezales; insumos como damper, caping. Wiper, bandas de sacrificios, mangueras, espejos, lentes no tienen garantía; productos mecánicos como rodamientos en su variedad, rieles, correas, contarán de garantías de cuatro (4) meses por desgaste





acelerado de la pieza sujeto a valoración técnica de **IMPOEQUIPOS DE LOS RÍOS S.A.S.**

- g) Todas aquellas máquinas que sean sujeto de revisión y/o reparación presencial en las instalaciones de IMPOEQUIPOS DE LOS RÍOS S.A.S., contarán con dos (2) meses de garantía sobre dicha reparación, esta garantía no incluye envíos si dicho producto no está dentro de la garantía legal.
- h) Toda garantía debe ser informada primero por vía e-mail al siguiente correo electrónico [impoequiposdelosrios@gmail.com](mailto:impoequiposdelosrios@gmail.com) colocando en el asunto garantía o al número de WhatsApp 3122583278, presentando la Factura de Venta Electrónica y/o acta de recibido a satisfacción según sea el caso y la razón por la cual desea efectuar la garantía. (Absténgase de enviar un equipo hasta que primero no se siga este paso).
- i) Toda solicitud de garantía del producto se remitirá al área encargada o fabricante para su respectivo diagnóstico técnico. En caso de que la solicitud de garantía proceda, se aplicará reparación totalmente gratuita del producto si se cuenta con la disponibilidad de los repuestos, de lo contrario, se debe realizar el cambio del producto por otro de la misma referencia, con características similares y/o especificaciones técnicas o la devolución del monto total pagado por el producto dadas las condiciones para este proceso.
- j) Una vez expire el término de la garantía legal o la solicitud de garantía sea rechazada dentro de los términos estipulados por nuestra empresa, el cliente deberá asumir el pago de cualquier revisión, diagnóstico, reparación y/o repuesto que requiera el producto.
- k) En caso de repetirse la falla sobre la máquina y después de una evaluación técnica por parte de nuestro personal técnico y/o fabricante, a elección del cliente se procederá con: una nueva reparación totalmente gratuita, cambio del producto por otro de la misma referencia, similares características y especificaciones técnicas o la devolución del monto total pagado por el producto.

A partir de la Ley 1480 de 2011 en su Artículo 8 - "Término de la garantía legal", IMPOEQUIPOS DE LOS RÍOS S.A.S. Dara garantía a sus productos de la siguiente manera:

PRODUCTO	GARANTÍA
Termofijadora – sublimadora	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 4 meses en resistencia.</li> <li>● Un año en controladora.</li> </ul> Por defectos de fábrica.
Plotter de corte	Un año por defectos de fábrica en tarjetería, buses de datos, motores, panel de control.
Máquinas láser	Un año por defectos de fábrica en tarjetería, motores, panel de control.
Laminadora	Un año por defectos de fábrica en motores, tarjetería, panel de control.





Calandra	Un año por defectos de fábrica en motores, tarjetería, panel de control,
Plotter de impresión y DTF Impresora UV sobre rígidos	Un año por defectos de fábrica. Cubre motores, tarjeta y estructura. No cubre sistema de tintas y cabezal, falta de limpieza preventiva, taponamiento o daños causados por falta de uso de la máquina.

## 7. El COMPRADOR no tendrá derecho a reclamar garantía en los siguientes casos:

- a) Cuando el bien haya sido reparado por personas no autorizadas por IMPOEQUIPOS DE LOS RÍOS S.A.S, situación que será analizada y revisada por parte del área técnica de la empresa.
- b) Cuando el contrato, la política de Garantía y/o el sello de seguridad haya sido alterado por el COMPRADOR o personal no autorizado.
- c) En los casos de incumplimiento de las normas establecidas en los manuales y/o acta de instrucciones concernientes al uso, ensamblaje, funcionamiento, voltaje, servicio y modo de empleo de las herramientas nacionales o importadas o por haber sido utilizado en una función distinta para la cual fueron diseñadas y fabricadas las maquinas.
- d) Además de insumos, tintas o consumibles de la máquina como son: sistema de tintas, damper, caping, encoder, buses de datos, cabezal, tubos laser, resistencias, correas, espejos, lentes, ya que, la duración de estas depende del desgaste de la máquina y del buen uso que le dé el operario, siguiendo las instrucciones de limpieza y mantenimiento dadas al momento de la compra.
- e) **IMPOEQUIPOS DE LOS RÍOS S.A.S**, no se hará responsable por prestar servicio de garantía a herramientas o equipos que hayan sufrido daños causados por pérdida, hurto, inundación, vandalismo, saqueos, terremotos y/o incendios.
- f) Reparación o reemplazo de partes en cuyo caso la herramienta o equipo ha sido abusada, mal utilizada, desarmada por personal NO autorizado, ni por desgaste natural en los componentes consumibles tales como: correas, bujes, rodamientos, empaques, mandriles, carcasas y cables.
- g) El producto presente maltrato, accidente, uso en condiciones ambientales deficientes, catástrofes naturales o como consecuencias de estas y/o uso distinto al indicado en las instrucciones de manejo.
- h) El producto ha sido sometido al mal uso, manipulación descuidada, o no se hayan cumplido las normas del manual de instrucciones y manejo.
- i) Son daños ocasionados por la adaptación e instalación de piezas o accesorios no genuinos, no autorizados por la marca.
- j) El número de serie de la maquina es ilegible o ha sido modificado.
- k) Averías producidas por desgaste, uso indebido, rotura por golpes, almacenamiento inadecuado, oxidación, decoloración, ralladuras, exceso de polvo, rupturas por golpes, abuso o negligencia entre otros.
- l) Cuando se demuestre que el COMPRADOR tuvo concurrencia en alquileres, transporte u otros gastos incurridos debido a una avería dentro o fuera del periodo de garantía.





- m) Averías en productos o sus accesorios causados por una utilización distinta a lo que fueron diseñadas.
- n) Montaje previo a la puesta en marcha además de la instalación o cambio de accesorios, puestas a punto, etc.
- o) IMPOEQUIPOS DE LOS RÍOS S.A.S no será responsable de aquellas mercancías dañadas con ocasión en el proceso de transporte, así como tampoco será responsable de cubrir garantía. Es la obligación del COMPRADOR revisar en presencia del personal de la agencia de transporte el estado del producto adquirido con el fin de confirmar el estado del mismo antes de firmar la guía de envío, toda vez que la firma y aceptación de la misma será tomada como entrega satisfactoria por parte de la Agencia de transportes y de IMPOEQUIPOS DE LOS RÍOS S.A.S.
- p) Si el producto es intervenido o modificado por el cliente, un tercero o un técnico no autorizado.
- q) Una vez expire el tiempo pactado de garantía.
- r) Si no se han observado las instrucciones de servicio y uso facilitadas por el distribuidor IMPOEQUIPOS DE LOS RÍOS S.A.S.
- s) Si ha existido una manifiesta falta de idoneidad o aptitud técnica en el uso dado por el cliente o usuario a la máquina en cuestión, respecto del que fue destinado por el distribuidor IMPOEQUIPOS DE LOS RÍOS S.A.S.
- t) Así mismo, en ningún caso podrá el COMPRADOR de la máquina bajo condiciones de garantía reclamar a **IMPOEQUIPOS DE LOS RÍOS S.A.S** el resarcimiento de daños y perjuicios morales, personales, indirectos o materiales derivados del mal uso o aplicaciones de accesorios inadecuados. de acuerdo a lo estipulado en el **"ACTA DE INSTRUCCIONES" Y/O Anexo 3.**

**IMPOEQUIPOS DE LOS RÍOS S.A.S** se permite relaciones los productos y/o elementos exentos de garantías:

PRODUCTO	ELEMENTOS
Plotter de corte	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Cuchillas.</li> <li>● Banda de sacrificio.</li> <li>● Pisa papel.</li> <li>● Partes quebradas o fragmentadas.</li> <li>● Partes electrónicas afectadas por descargas eléctricas.</li> </ul>
Máquinas Láser	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Lentes.</li> <li>● Espejos.</li> <li>● Tubo láser.</li> <li>● Correas y rodamientos en mal estado.</li> <li>● Piezas desgastadas.</li> <li>● Partes electrónicas afectadas por descargas eléctricas.</li> </ul>
Laminadoras	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Rodillos.</li> </ul>





	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Resistencia.</li> <li>● Rodamientos.</li> <li>● Partes electrónicas afectadas por descargas eléctricas.</li> </ul>
Calandra	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Rodamiento.</li> <li>● Felpa</li> <li>● Partes electrónicas afectadas por descargas eléctricas.</li> </ul>
Plotter de impresión y DTF	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Cabezal</li> <li>● Caping</li> <li>● Wipers</li> <li>● Bomba de Succión</li> <li>● Sistema de Mangueras</li> <li>● Encoder</li> <li>● Roturas por golpes o mal Uso.</li> <li>● Partes electrónicas afectadas por descargas eléctricas.</li> </ul>
Impresoras UV sobre rígidos	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Cabezal</li> <li>● Caping</li> <li>● Wipers</li> <li>● Bomba de Succión</li> <li>● Sistema de Mangueras</li> <li>● Encoder</li> <li>● Partes electrónicas afectadas por descargas eléctricas</li> </ul>

**8. GASTOS DE TRANSPORTE ASUMIDOS POR EL VENDEDOR CON OCASIÓN A LAS DEVOLUCIONES Y/O REPARACIONES:**

EL COMPRADOR asumirá los costos del transporte para aquellas máquinas cuyos costos no sean superiores a DIEZ MILLONES DE PESOS \$10.000.000, dentro del primer mes de compra.

EL COMPRADOR tiene la obligación de hacer la descripción exacta de la maquina a devolver a IMPOEQUIPOS, esto es detallar en la agencia de transporte, su peso exacto y características exactas, detalles que deben de ir acorde con los valores estipulados para que los costos no se incrementen, en caso de que el COMPRADOR suministre datos inexactos que alteren o suban los costos ya estipulados estos recargos deberán ser acarreados por el COMPRADOR.

DE LOS RIOS

