

POLÍTICA DE GARANTIAS Y/O DEVOLUCIONES PRODUCTOS IMPORTADOS.

Distribuciones Eléctricas J.E. S.A.S. es una empresa santandereana sólida, confiable y de gran trayectoria a nivel regional y nacional, dedicada a la importación y comercialización de material eléctrico. Cumpliendo con la normatividad vigente del territorio nacional y reiterando el compromiso con nuestros clientes informamos los términos y condiciones aplicables para el proceso de Garantías de nuestro producto las cuales se limitan de forma exclusiva a daños técnicos atribuibles al fabricante o desperfectos de fábrica, en ningún caso se realizara por condiciones de mal manejo del producto luego de recibido, procesos erróneos o incorrectos al momento de su instalación, la suscrita política es aplicable a nuestros productos importados los cuales corresponden a las siguientes marcas: CONDUCOL, HIKING, DANILUX Y M&D.

Para las demás marcas y productos que comercializamos de marcas diferentes a las mencionadas se aplicaran los mismos términos y condiciones aquí establecidos exceptuando el tiempo y/o periodo de garantía el cual será de 6 meses contados a partir de la fecha de emisión de la factura.

POLÍTICAS DE GARANTÍAS.

- 1. Vigencia:** Una vez efectiva la compra y recibido el producto, el cliente tiene hasta doce (12) meses calendario o veinte cuatro (24) meses calendario dependiendo del producto (**Ver cuadro adjunto**), contados a partir de la fecha de emisión de la factura de compra para solicitar la garantía del producto, para reportar o informar cualquier novedad.

MARCA	TIEMPO DE GARANTIA
CONDUCOL	1 AÑO
HIKING	2 AÑOS
DANILUX	1 AÑO Uso Interior
DANILUX	2 AÑOS Alumbrado Publico
M&D	1 AÑO
OTRAS MARCAS Y PRODUCTOS	6 MESES

Una vez expire el término de la garantía legal establecida para el tipo de producto el cliente deberá asumir el pago de cualquier revisión, diagnóstico, reparación y/o repuesto que requiera el producto o bien.

1.1. Condiciones en Caso de Fallas Previas al Vencimiento de la Garantía:

En caso de que un producto presente fallas o averías dentro de las 48 horas previas a la expiración del plazo de garantía, el cliente deberá realizar una solicitud formal de garantía siguiendo el procedimiento indicado. La recepción de dicha solicitud por parte de nuestra empresa activará el proceso de evaluación, y se entenderá que el producto está cubierto por la garantía mientras se finaliza la revisión técnica correspondiente.

Se asegurará que se realice correctamente lo siguiente:

- a) Proceso de Recepción:** La solicitud de garantía se debe realizar dentro de las 48 horas antes de que se cumpla el plazo de garantía, a través de los canales establecidos.
- b) Evaluación Técnica:** El producto será evaluado por el área técnica encargada, y el diagnóstico será comunicado al cliente en un plazo máximo de 15 días hábiles a partir de la recepción de la solicitud.
- c) Resolución Garantizada:** Si se determina que la falla es atribuible a un defecto de fabricación o desperfecto de fábrica, se procederá con la reparación o reposición del producto según las condiciones descritas en la política de garantías. En caso de que no se pueda reparar, se ofrecerá una nota de crédito o un producto similar, siempre y cuando esta opción esté dentro de los términos establecidos previamente.

2. Cobertura y procedibilidad de las Garantías:

Se establece e informa a nuestros clientes que en todo caso y sin excepción la cobertura y procedencia de la garantía será única y exclusivamente si la novedad, falla o avería corresponde a defectos de fabricación, daños técnicos atribuibles al fabricante en razón de los componentes y/o materiales del producto o desperfectos de fábrica.

2.1 Los productos no serán procedentes de garantía cuando los mismos no se encuentren en vigencia o en el tiempo otorgado para la misma.

2.2 La garantía no será procedente si el concepto técnico emitido es:

- a)** Hubo fuerza mayor o caso fortuito por causas externas no atribuibles al producto.
- b)** Afectación por el hecho de un tercero.
- c)** El uso indebido del bien o producto por parte de consumidor y/o cliente.

- d) El consumidor y/o cliente no atendió las instrucciones de instalación, uso o mantenimiento indicados según el fabricante y las normas de RETIE, RETILAP vigentes y/o recomendaciones en los manuales del producto.
- e) Afectación derivada de malas prácticas o condiciones de manejos logísticos posteriores a la recepción del producto.
- f) Afectación derivada de malas prácticas o condiciones de almacenamiento de la mercancía.

2.3 Causas que Anulan la Garantía; La garantía no será procedente en los siguientes casos, que incluyen, pero no se limitan a:

- a) **Uso Indebido del Producto:** a) Operar el producto en condiciones para las cuales no fue diseñado, como utilizar un objeto eléctrico en un ambiente húmedo sin la debida protección. b) Modificar el producto de cualquier manera, incluyendo cambios en el cableado o ajustes sin la autorización del fabricante.
- b) **Instalación Incorrecta:** a) Instalar el producto sin seguir las instrucciones proporcionadas por el fabricante, lo que puede incluir el incumplimiento de normativas vigentes como las normas de RETIE y RETILAP. b) No realizar adecuadamente las conexiones eléctricas, lo que puede provocar sobrecargas.
- c) **Mal Manejo Logístico:** a) Dañar el producto durante el transporte o manipulación, como caídas o golpes que han comprometido su integridad. b) Almacenar el producto en condiciones inadecuadas que deterioren los componentes, como exposición directa a la luz solar, humedad excesiva o temperaturas extremas.
- d) **Falta de Mantenimiento:** a) No realizar el mantenimiento preventivo del producto según lo indicado por el fabricante en el manual de usuario. b) Ignorar advertencias o alertas del producto sobre condiciones de uso, lo que puede provocar un mal funcionamiento.
- e) **Incidentes Externos:** a) Daños causados por fenómenos naturales, como inundaciones, tormentas eléctricas o terremotos que exceden el ámbito de responsabilidad de la compañía. b) Daños provocados por la intervención de un tercero, incluidos accidentes provocados por personas ajenas al proceso de instalación o uso adecuado del producto.

3. Medios de Recepción de los reportes y/o solicitudes: Los reportes o solicitudes se deberán realizar por intermedio del asesor comercial responsable de su atención, con copia al director comercial al correo electrónico directorcomercial@distrielectricosje.com.

4. Requisitos de trámite del reporte o solicitud: Para poder dar inicio al trámite de garantía se debe adjuntar lo siguiente :

- a) Factura de Compra o fecha de compra
- b) Informar Tipo y/o descripción, referencia y código del producto objeto del reporte o solicitud.
- c) Establecer la cantidad del producto, informar las unidades de empaque del producto (Metros/ Unidades)
- d) Definir el tipo y en que consiste la novedad, falla o avería.
- e) Adjuntar Evidencia correspondiente del evento para su respectivo análisis (Registros fotográficos, videos archivos, que permitan verificar la novedad, falla o averías)

La carencia y/o ausencia de alguno de estos requisitos genera como consecuencia que no se pueda recepcionar ni dar trámite al reporte o solicitud de Garantía.

5. Proceso de trámite del reporte o solicitud de Garantía:

- a) Luego de la recepción se procederá entonces a verificar la vigencia de la garantía del producto si cuenta con ella o no.
- b) Si el producto se recibe en nuestras instalaciones se revisara por parte del área técnica encargada; En caso de que el producto se encuentre por fuera del área metropolitana y no se posible su entrega en nuestras instalaciones por parte del cliente se verificara y analizara si es necesaria la recogida del producto o la verificación en sitio por parte del asesor comercial o la persona designada por parte de la empresa, lo cual se le informara al cliente.
- c) Luego de obtener el producto objeto de la solicitud o reporte se le realizara una evaluación con el fin de obtener un diagnóstico técnico por parte del área y/o funcionarios encargados, para poder definir y corroborar las circunstancias de tiempo, modo y lugar que pudieron dar origen a la novedad, falla o avería.
- d) Al realizar el concepto técnico del producto se debe establecer si la novedad, falla o avería del producto está relacionada o corresponde a defectos de fabricación, daños técnicos atribuibles al fabricante en razón de los componentes y/o materiales del producto, desperfectos de fábrica.
- e) Establecidas las causales de la novedad, falla o avería se enviara el correspondiente informe resultante al cliente el cual si es procedente con la garantía , en tal caso se realizara la reparación del producto si esta fuere posible , en caso contrario se podrá realizar una nota crédito, nota de cartera , reposición del producto por uno igual o de similares características en caso de no contar con el mismo producto objeto de la garantía siempre y cuando este producto no exceda el costo

del producto objeto del reporte ; En ningún caso se realizara devoluciones de dinero , reembolsos o similares.

- f) En caso de que el diagnostico arroje como resultado que la garantía no es procedente se realizara el respectivo informe al cliente definiéndole las causales de la No procedencia de la garantía.

6. Tiempo de Respuesta:

- a) Toda solicitud de garantía o reporte que cumpla con el lleno de los requisitos se atenderá en un tiempo máximo de quince (15) días hábiles, los cuales darán inicio al día hábil siguiente a su recepción.
- b) El proceso de reparación se realizará dentro de los treinta (30) días hábiles contados a partir del día siguiente de la notificación al cliente del diagnóstico en caso que sea procedente la misma, los cuales darán inicio al día hábil siguiente de la aceptación expresa por parte del cliente.

POLÍTICAS DE DEVOLUCIONES.

1. Cobertura y procedibilidad de las Devoluciones:

Se establece e informa a nuestros clientes que en ningún caso y sin excepción se aceptaran devoluciones y/o cambios de productos solicitados a fabrica bajo diseños, características, materiales, elaborados a la medida, bajo especificaciones particulares o cables que se han cortado de su presentación original, condiciones que por su subjetividad y particularidad no permiten la comercialización del producto o bien luego de la realización de las condiciones requeridas por el cliente, sus representante o quien haga sus veces.

1.1 Derecho de retracto y su aplicación procedente según lo contemplado en el artículo 47 del Estatuto del consumidor:

En todos los contratos para la venta de bienes y prestación de servicios mediante sistemas de financiación otorgada por el productor o proveedor, venta de tiempos compartidos o ventas que utilizan métodos no tradicionales o a distancia, que por su naturaleza no deban consumirse o no hayan comenzado a ejecutarse antes de cinco (5) días, se entenderá pactado el derecho de retracto por parte del consumidor. En el evento en que se haga uso de la facultad de retracto, se resolverá el contrato y se deberá reintegrar el dinero que el consumidor hubiese pagado.

El consumidor deberá devolver el producto al productor o proveedor por los mismos medios y en las mismas condiciones en que lo recibió. Los costos de transporte y los demás que conlleve la devolución del bien serán cubiertos por el consumidor.

El término máximo para ejercer el derecho de retracto será de cinco (5) días hábiles contados a partir de la entrega del bien o de la celebración del contrato en caso de la prestación de servicios.

Se exceptúan del derecho de retracto, los siguientes casos:

- a) En los contratos de prestación de servicios cuya prestación haya comenzado con el acuerdo del consumidor.
- b) En los contratos de suministro de bienes o servicios cuyo precio esté sujeto a fluctuaciones de coeficientes del mercado financiero que el productor no pueda controlar;
- c) En los contratos de suministro de bienes confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor o claramente personalizados.
- d) En los contratos de suministro de bienes que, por su naturaleza, no puedan ser devueltos o puedan deteriorarse o caducar con rapidez.
- e) En los contratos de servicios de apuestas y loterías.
- f) En los contratos de adquisición de bienes perecederos.
- g) En los contratos de adquisición de bienes de uso personal.
- h) No es causal de devolución cuando el cliente **argumenta que el producto no cumple** con las especificaciones técnicas requeridas, posterior a la solicitud de las ficha(s) técnica(s) del producto(s), su recepción, aceptación y confirmación del producto(s) despachado.
- i) No se aceptarán devoluciones de productos que hayan sido solicitados a medida o que cuenten con especificaciones especiales requeridas por el consumidor. Lo siguiente se considera causales en las cuales no procede la devolución: **1) Productos Personalizados:** Los productos que hayan sido elaborados o modificados según las especificaciones particulares del consumidor, tales como dimensiones, características técnicas u otros parámetros específicos, no serán objeto de devolución. **2) Productos Cortados o Modificados:** Cualquier producto que haya sido cortado de su presentación original, como en el caso de ciertos cables o rollos, tampoco será susceptible de devolución. **3) Aceptación de las Especificaciones:** El consumidor debe confirmar y aceptar las

especificaciones antes de realizar la compra, y dicha aceptación se considerará como un compromiso formal de que los mismos no se ajustan a su criterio de devolución una vez recibidos.

El proveedor deberá devolverle en dinero al consumidor todas las sumas pagadas sin que proceda a hacer descuentos o retenciones por concepto alguno. En todo caso la devolución del dinero al consumidor no podrá exceder de treinta (30) días calendario desde el momento en que ejerció el derecho.

1.2 Causales o razones atribuibles a nuestra empresa y/o funcionarios que dan origen o **aceptación de cambios o devoluciones como lo son:**

- a) **Averías o daños:** Son determinadas cuando el producto tiene afectaciones físicas que desmejoran o comprometen la calidad del mismo, las cuales pueden ser por defectos de fábrica o derivada de malas prácticas o condiciones de manejos logísticos previos a la recepción del producto o bien.
- b) **Errores o inconsistencias en lo pedido:** Se originan cuando no hay relación entre lo solicitado y lo que se recibe debido a que el producto, las cantidades o las unidades de empaque son diferentes a lo requerido por el cliente al asesor comercial o funcionario de la empresa en su orden de compra.
- c) Sin perjuicio de lo anterior el cliente deberá realizar el reporte de manera inmediata al asesor comercial con el fin de establecer la solución más favorable y oportuna para el cliente.

1.3 No es procedente los cambios o devoluciones por causales **NO atribuibles a nuestra empresa y/o funcionarios como lo son:**

- a) **La baja rotación** del producto por parte del cliente no es causal de devolución.
- b) **Errores en la solicitud** de tipo, características y/o unidades por parte del cliente y/o consumidor.

2. Vigencia:

Las solicitudes o requerimientos de cambios y/o devoluciones por razones o causales **NO** atribuibles a nuestra empresa y/o funcionarios solo se podrán realizar máximo a los tres (03) días hábiles siguientes a la recepción del producto; Estas solicitudes serán estudiadas y analizadas y **la recepción de las mismas no implica su aceptación, toda vez que el cliente y/o consumidor deberá hacerse cargo de todos y cada uno de los costos logísticos y administrativos que conlleven dicha devolución.**

Vencido este término se entenderán aceptados los productos de manera tacita y no se aceptarán las solicitudes de devolución y/o cambio.

Las solicitudes o requerimientos de cambios y/o devoluciones por razones o causales atribuibles a nuestra empresa y/o funcionarios que no sean reportadas de manera inmediata solo se podrán realizar máximo a los tres (03) días hábiles siguientes a la recepción del producto; Vencido este término se entenderán aceptados los productos de manera tacita y no se aceptaran las solicitudes de devolución y/o cambio.

3. Medios de Recepción de los reportes y/o solicitudes: Los reportes o solicitudes se deberán realizar por intermedio del asesor comercial responsable de su atención, con copia al director comercial al correo electrónico directorcomercial@distrielectricosje.com.

La **NO** realización del reporte en los términos y tiempos establecidos genera como consecuencia la no aceptación de la devolución, **el enviar o realizar la devolución sin conocimiento de nuestra empresa y/o sus funcionarios nos faculta a su rechazo o no aceptación al momento del envío a nuestras instalaciones.**

4. Requisitos de trámite del reporte o solicitud: Para poder dar inicio al trámite de devolución se debe adjuntar lo siguiente :

- a) Factura de Compra o fecha de compra
- b) Informar Tipo y/o descripción, referencia y código del producto objeto del reporte o solicitud.
- c) Establecer la cantidad del producto, informar las unidades de empaque del producto (Metros/ Unidades)
- d) Definir el tipo y en que consiste la causal de devolución del producto o bien.
- e) Adjuntar Evidencia correspondiente del evento para su respectivo análisis (Registros fotográficos, videos archivos, que permitan verificar la causal de devolución del producto o bien)

La carencia y/o ausencia de alguno de estos requisitos genera como consecuencia que no se pueda recepcionar ni dar trámite al reporte o solicitud de devolución.

5. Proceso de trámite del reporte o solicitud de cambios y/o devoluciones:

- a) Luego de la recepción se procederá entonces a verificar la vigencia para la devolución del producto si cuenta con ella o no, en caso de **NO** encontrarse en los términos establecidos no será viable dicha solicitud de devolución.
- b) En los casos que las causales o razones atribuibles a nuestra empresa y/o funcionarios los costos administrativos y logísticos en los que se incurra debido a la devolución serán asumidos por la empresa.
- c) En los casos que las causales o razones **NO** sean atribuibles a nuestra empresa y/o funcionarios los costos administrativos y logísticos en los que se incurra debido a la devolución serán asumidos por el cliente y/o consumidor.

6. Tiempo de Respuesta:

- a) Toda solicitud de devolución en los casos que las causales o razones **NO** atribuibles a nuestra empresa se atenderá en un tiempo máximo de cinco (05) días hábiles, los cuales darán inicio al día hábil siguiente a su recepción.
- b) Toda solicitud de devolución o reporte en los casos que las causales o razones atribuibles a nuestra empresa y que cumpla con el lleno de los requisitos se atenderá en un tiempo máximo de Quince (15) días hábiles, los cuales darán inicio al día hábil siguiente a su recepción.

RECOMENDACIONES ADICIONALES.

CLAUSULAS LEGALES:

1. La presente política se encuentra regida por las disposiciones establecidas en la Ley 1480 de 2011, conocida como el Estatuto del Consumidor, así como por otras normativas aplicables en materia de protección al consumidor en Colombia. Esta normativa establece las obligaciones y derechos tanto de los consumidores como de los proveedores de bienes y servicios.
2. De acuerdo con lo establecido en el Estatuto del Consumidor, el cliente tiene derecho a reclamar por la calidad, idoneidad y efectividad de los productos adquiridos, así como a exigir la garantía frente a defectos de fabricación y otros fallos que se presenten en el uso normal del producto, siempre que se respeten las condiciones de uso del mismo.
3. El proveedor se compromete a garantizar el cumplimiento de los derechos del consumidor bajo la ley vigente, respondiendo por los defectos de fabricación y asegurando la reparación, reposición o devolución del precio del producto, en función de lo que estipula la Ley 1480 de 2011.
4. La empresa no será responsable por las fallas o defectos que resulten del uso indebido del producto, la instalación incorrecta, o cualquier circunstancia que esté fuera del control de la empresa, tal como se especifica en las causas que anulan la garantía.
5. La empresa se reserva el derecho de modificar los términos y condiciones de esta política en cualquier momento, siempre que dichas modificaciones sean informadas por los canales adecuados y respeten los derechos adquiridos por los consumidores bajo la normativa vigente.

TIEMPOS DE RESPUESTA:

De acuerdo con la política establecida, toda solicitud de garantía o reporte que cumpla con los requisitos será atendida en un tiempo máximo de quince (15) días hábiles, contados a partir del día hábil siguiente a su recepción.

Si la solicitud resulta procedente y se requiere realizar una reparación, esta se llevará a cabo en un plazo máximo de treinta (30) días hábiles, también contados a partir del día siguiente de la notificación al cliente sobre el diagnóstico favorable. En todos los casos, se garantizará la comunicación oportuna al cliente sobre el estado de su solicitud y del proceso de reparación, asegurando así la transparencia y confianza en el servicio.

En dado caso de que después de la segunda revisión y arreglo del producto no haya sido suficiente para su correcto funcionamiento, el consumidor tiene derecho a elegir entre el cambio del producto, la reparación, o la devolución de su dinero.

DEVOLUCIONES NO RELACIONADAS CON GARANTIA:

Se establece que las devoluciones de productos que no están relacionadas con defectos de fabricación deberán cumplir con las siguientes condiciones para ser aceptadas:

- a) **Plazo de Solicitud:** Las solicitudes de devolución deberán realizarse dentro de un plazo máximo de tres (3) días hábiles a partir de la recepción del producto.

- b) **Condiciones del Producto:** El producto debe encontrarse en condiciones óptimas, sin daños visibles y en su empaque original.
- c) **Causales Aceptadas:** Se aceptarán devoluciones solamente por errores en el pedido o si el producto no se ajusta a las especificaciones acordadas al momento de la compra.
- d) **Responsabilidad de Costos:** Es importante señalar que todos los costos logísticos generados durante el proceso de devolución, incluyendo el envío del producto de vuelta a nuestras instalaciones, serán de responsabilidad del consumidor siempre y cuando no se demuestre que el motivo por el cual se está realizando la devolución es ocasionado por el proveedor.
- e) **Proceso de Aceptación:** La recepción de la solicitud de devolución no implica su aceptación; será evaluada conforme a las condiciones establecidas para garantizar la satisfacción de ambos, el consumidor y la empresa.

Atentamente,

DIEGO POSADA GOMEZ

Responsable de Servicio al Cliente

serviciocliente@distrielectricosje.com