

POLÍTICA DE GARANTÍAS Y DEVOLUCIONES DE LA TIENDA EN LÍNEA DE IMOCOM S.A.S.

1. OBJETO

La presente política regula las condiciones de garantía, devoluciones y reclamaciones aplicables a los productos comercializados por IMOCOM S.A.S.

2. ALCANCE DE LA GARANTÍA

La garantía cubre defectos de fabricación que ocasionen fallas funcionales comprobadas bajo condiciones normales de uso y operación.

La garantía inicia a partir de la fecha de entrega física del producto al Cliente.

Parágrafo: Si el Cliente contrata de forma simultánea el servicio de instalación y/o puesta en marcha directamente con el personal técnico autorizado de IMOCOM, el término de la garantía del repuesto o componente se extenderá a un plazo total de tres (3) meses, contados a partir de la firma del acta de entrega del servicio.

3. VIGENCIA DE LA GARANTÍA

Componentes electrónicos

Tres (3) meses a partir de la entrega.

Componentes mecánicos

Cuatro (4) meses a partir de la entrega.

La aprobación final de la garantía estará sujeta al análisis técnico y aceptación por parte del fabricante cuando corresponda.

4. PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR GARANTÍA

El Cliente deberá:

1. Plazo de reporte: El Cliente deberá informar la falla inmediatamente y contará con un plazo máximo de cinco (5) días hábiles posteriores a la detección del defecto para radicar formalmente su solicitud de garantía a través de los canales oficiales, adjuntando las evidencias correspondientes.
2. Presentar la solicitud mediante los canales oficiales de Servicio Técnico de IMOCOM.
3. Suministrar evidencia fotográfica, videos o información técnica cuando sea requerida.

4. Permitir que IMOCOM realice las inspecciones necesarias para el diagnóstico.

IMOCOM podrá solicitar el envío del producto para evaluación técnica antes de emitir un concepto definitivo.

5. EXCLUSIONES DE GARANTÍA

La garantía no aplicará cuando la falla sea consecuencia de:

- a) Instalación realizada por personal diferente al autorizado por IMOCOM.
- b) Suministro eléctrico fuera de los parámetros establecidos por el fabricante.
- c) Daños en reguladores de voltaje o ausencia de estos cuando sean requeridos.
- d) Ausencia de supresores de picos o sistemas de protección eléctrica adecuados.
- e) Intervenciones realizadas por terceros no autorizados.
- f) Uso indebido, abuso o aplicación incorrecta del producto.
- g) Contaminación por fluidos, humedad, polvo, residuos metálicos o agentes externos.
- h) Accidentes, incendios, inundaciones, rayos, eventos naturales o fuerza mayor.
- i) Falta de mantenimiento preventivo.
- j) Ausencia de puesta a tierra adecuada o incumplimiento de los requisitos eléctricos exigidos.
- k) Desgaste natural derivado del uso normal.
- l) Consumibles y elementos sujetos a desgaste operativo.

6. VALIDACIÓN TÉCNICA

Toda solicitud de garantía estará sujeta a evaluación técnica.

Cuando se determine que la falla no está cubierta por garantía, los costos de diagnóstico, transporte, desplazamientos, repuestos y mano de obra serán asumidos por el Cliente.

7. SOLUCIONES DE GARANTÍA

Cuando proceda la garantía, IMOCOM podrá:

- Reparar el producto.
- Sustituir el componente defectuoso.

- Reemplazar el producto por uno equivalente.
- Aplicar la solución autorizada por el fabricante.

La alternativa aplicable será definida por IMOCOM y/o el fabricante según corresponda. De conformidad con la normativa vigente, las reparaciones o sustituciones aprobadas se efectuarán dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a la entrega del producto en talleres. En caso de requerirse la importación de un componente exclusivo para la reparación, IMOCOM informará al Cliente el plazo adicional estimado requerido por el fabricante.

8. CAMBIOS POR ERROR DE DESPACHO

El Cliente podrá solicitar el cambio cuando:

- El producto entregado no corresponda al solicitado.
- El pedido llegue incompleto.
- Existan daños en el producto atribuibles al transporte debidamente reportados.

Cuando aplique IMOCOM puede optar por la **reparación** del producto. Si la reparación no es posible o la falla persiste, puede proceder al cambio del bien por uno igual o de las mismas características.

La reclamación deberá realizarse dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la recepción. Para que proceda la reclamación por daños atribuibles al transporte, el Cliente deberá dejar constancia escrita de la novedad en la guía de la transportadora al momento de firmar la recepción, además de realizar el reporte con el registro fotográfico en el plazo estipulado.

9. DEVOLUCIONES POR DESISTIMIENTO

Debido a la naturaleza industrial y especializada de los productos comercializados por IMOCOM, no se aceptarán devoluciones derivadas de:

- Error de selección o cambio de opinión del Cliente.
- Incompatibilidad técnica no validada previamente.
- Cancelación unilateral del proyecto.

La aceptación de devoluciones será evaluada y aprobada por IMOCOM y podrá generar costos administrativos, logísticos, financieros y de reacondicionamiento a cargo del Cliente.

10. PRODUCTOS NO ELEGIBLES PARA DEVOLUCIÓN O CAMBIOS

No se aceptan cambios y/o devoluciones de:

- Productos usados o instalados.
- Consumibles abiertos o parcialmente utilizados.
- Productos modificados por el Cliente.
- Productos con señales de manipulación o intervención.

Empaque original intacto: *No se aceptarán devoluciones y/o cambios de productos cuyo empaque original, cajas, blisters, sellos de seguridad o etiquetas hayan sido abiertos, rotos, rayados o alterados, de modo que se impida su posterior comercialización como producto nuevo*

12. LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD POR PARADAS DE PRODUCCIÓN

Las garantías otorgadas por IMOCOM cubren exclusivamente la reparación, reposición por uno de las mismas características o especificaciones técnicas, o la devolución del dinero pagado, según corresponda legalmente y de acuerdo con el resultado del diagnóstico técnico realizado.

- IMOCOM no será responsable, por daños, pérdidas, reclamaciones, indemnizaciones, honorarios salvo aquellos eventos en los que la ley colombiana establezca una responsabilidad irrenunciable y por tanto no responderá por :
- Paradas de producción.
- Incumplimientos contractuales del Cliente.
- Lucro cesante.
- Costos de personal improductivo.
- Alquiler de maquinaria sustituta.
- Pérdida de negocios o ingresos.
- Daños indirectos, incidentales consecuenciales.
- Daños derivados del uso inadecuado del producto,

13. COSTOS DE TRANSPORTE

Cuando la garantía sea aprobada, los costos razonables asociados al proceso serán asumidos por IMOCOM o conforme a las políticas del fabricante.

En caso de que la evaluación técnica determine que la falla no está cubierta por la garantía (según las exclusiones de la sección 5), el Cliente estará obligado a pagar

el costo de diagnóstico y transporte generado. Para asegurar dicho cobro, la radicación de la garantía exigirá la firma previa de un Formato de Aceptación de Costos de Diagnóstico. IMOCOM se reserva el derecho de retener el producto en sus instalaciones o suspender el retorno de este hasta que el Cliente cancele la totalidad de los valores facturados por concepto de la revisión no aprobada del producto no sometido a garantía.

14. RECOMENDACIÓN DE INSTALACIÓN Y SOPORTE

Para preservar la garantía y garantizar el correcto funcionamiento de los productos, IMOCOM recomienda que las instalaciones, configuraciones, puestas en marcha y reemplazos sean realizados por personal técnico autorizado.

15. ACEPTACIÓN

La compra de productos a través de la Tienda implica la aceptación expresa de la presente Política de Garantías y Devoluciones.