

## **POLITICAS DE GARANTIAS Y DEVOLUCIONES**

### **TENGA EN CUENTA QUE**

- Si de los productos comercializados se llega a hacer uso inadecuado, automáticamente el producto pierde la garantía brindada por la marca.
- El plazo máximo para solicitar el cambio de productos o desistir de la compra es de cinco (5) días calendario, contados a partir de que el producto sea entregado al cliente; debe estar en condiciones aptas para su venta (sin uso, debe estar en el empaque original con sus respectivos manuales, catálogos, junto con todas sus piezas principales y demás accesorios que hacen parte del producto). Luego de verificadas estas condiciones, se procederá a decidir sobre la aprobación o rechazo de la solicitud.

### **¿CÓMO HACER UNA DEVOLUCIÓN?**

- En caso de una solicitud de Devolución o cambio de producto, se debe presentar la factura original de compra emitida por nosotros ya sea generada por compra en línea o directamente en nuestras oficinas (en caso de no contar con esta, se debe solicitar una constancia y/o certificado de compra, presentando el documento de identificación de quien realizó).
- Para la solicitud de devolución por servicio de Garantía, el cliente debe comunicarse directamente con nuestras oficinas.
- Para las compras realizadas en línea a través de nuestra página web, el proceso de devolución se debe solicitar directamente en nuestras oficinas.

### **¿QUÉ HACER SI A RECIBIDO UN PRODUCTO QUE SE HA DAÑADO EN EL ENVÍO?**

- Las compras realizadas por el cliente en nuestras oficinas o a través de nuestra página web, se envían a través de transportadoras externas por lo tanto se recomienda que si el producto adquirido tiene defectos estéticos absténgase de recibirlo; debido a que nuestro servicio de garantía se presta por la parte funcional a través de la marca del producto.
- Si una vez recibido el producto y este presenta fallas técnicas, se procede a solicitar el servicio de garantía a la marca del producto. La marca cuenta de quince (15) a veinte (20) días hábiles contados a partir de la recepción de los equipos por el centro de servicio para realizar el respectivo trámite o gestión según el caso.
- Si en la revisión efectuada al momento de la solicitud de devolución, se detecta por parte de los aliados, una mala manipulación del producto por parte del cliente, automáticamente el producto queda fuera de garantía, reposición o devolución del dinero recibido (políticas de fabricante)
- Para garantizar el correcto funcionamiento de los productos realizamos una prueba, con el fin de comprobar el funcionamiento del mismo y la existencia de todos sus elementos, accesorios o adicionales en presencia del cliente. En caso que el producto sea entregado por transportadoras externas y no se pueda realizar la

prueba, se recomienda verificar el estado estético y dejar la anotación en la guía de recibido, señalando que no se realizó la prueba de calidad.

- Tenga en cuenta que después de firmada, la constancia de recibido a conformidad, que se encuentra en la parte inferior y posterior de la factura de venta, NO habrá responsabilidad alguna por imperfecciones advertidas posteriormente y el cliente, en consecuencia, renuncia a adelantar cualquier tipo de reclamación administrativa o judicial, procesal o extraprocesal frente al mismo con ocasión a tal aceptación.
- Informamos a todos los clientes que somos distribuidores autorizados y no fabricantes, por lo tanto las garantías de los productos se rigen bajo las políticas de cada una de las marcas.

#### **NOTAS:**

- Datum Ingeniería SAS, informa que NO es Gran Contribuyente, NI Auto retenedor.
- Una vez aceptada y legalizada la compra de los productos o servicios, NO haremos:
  - Reintegros.
  - Modificaciones del producto.

#### **Responsabilidad económica contractual:**

- La responsabilidad económica y/o contractual por parte de nuestra empresa al respecto de cualquier aspecto relacionado con la venta y/o suministro del productos y/o servicios vendidos, únicamente ira hasta el valor comercial de esta venta y por ninguna razón cubrirá costos y/o perjuicios relacionados con actividades, proyectos, servicios, usos o similares para los cuales el cliente emplee el producto y/o servicio adquirido. Esta cláusula se entiende aceptada al momento en que el cliente efectúa la compra correspondiente.

#### **Acuerdos de pago, servicio técnico y garantía:**

- Todos los servicios de soporte técnico y garantía brindados por nosotros estarán sujetos al cumplimiento de la forma de pago pactada con el cliente, entendiéndose que el cumplimiento en los acuerdos de pago dan el derecho al cliente de la solicitud de los servicios antes mencionados. Por lo anterior será discreción por parte de la empresa la prestación de los servicios de Soporte Técnico y Garantía en caso de que el cliente no se encuentre al día con los pagos.

## **2. TIEMPO DE ENTREGA:**

- Una entrega a entera satisfacción en (8) días hábiles contados a partir de la transacción exitosa para ciudades capitales y quince (15) días hábiles contados a partir de la transacción exitosa para el resto del país.

Por favor tener en cuenta que por los motivos actuales de la pandemia, pueden presentarse retrasos en la entrega, sin que esto se pueda considerar como incumplimiento a lo antes mencionado.

### **3. GARANTÍAS**

Los equipos se entregan con una garantía de un (1) año, seis (6) meses o tres (3) meses de acuerdo a lo estipulado en cada producto, contado a partir de la fecha de entrega de los elementos y contra defectos de fabricación; la cual no cubre daños por uso inadecuado, golpes y/o cualquier otra causa ajena al estricto proceso de fabricación del producto.

### **4. SOPORTE TÉCNICO**

El servicio de soporte técnico relacionado con el uso de los productos es suministrado en Colombia por DATUM INGENIERIA SAS, para lo cual se podrá utilizar correo electrónico (soporte@datuming.com) y/o conferencia telefónica (Tel: 7431989 ext.:4021 en Bogotá), entre otros medios o presencial siempre y cuando la situación lo amerite, en este último caso el comprador asumirá todos los costos de desplazamiento del personal a la ciudad donde se encuentre el cliente.