

# Políticas de Garantía



Estas políticas de garantía se encuentran publicadas en nuestra página web: [www.economizadores.net](http://www.economizadores.net), si tiene alguna duda por favor comunicarse con nuestro número único nacional 3009121563.

# Políticas de Venta

Se da por aceptada por parte del cliente la mercancía en condiciones de funcionamiento venta o del recibido del producto por parte del cliente a la compañía transportadora

Economizadores.net S.A.S se obliga única y exclusivamente a entregar el producto debidamente revisado y probado con su respectiva garantía. El cual brindara instrucciones para la instalación, mantenimiento y utilización de los productos de acuerdo con la naturaleza de estos. La capacitación (como aprender a manejarlo) y en el caso de las líneas de seguridad como CCTV, Alarmas, Controles de Acceso, domótica, Video Porteros, etc. la configuración y publicación en internet son servicios a los que no esta obligada la empresa, por lo tanto si el cliente los requiere la empresa con gusto los suministra con costo pagado por anticipado por el comprador ó también puede referirle a algún contratista de confianza para hacerlo.

El servicio de Soporte remoto es para aclarar inquietudes, no implica una capacitación, ni tampoco realizar una configuración de equipos en línea por acceso remoto, dependiendo del producto la empresa buscará la mejor manera de ayudarle a encontrar una solución.

**NO SE ACEPTAN DEVOLUCIONS DE MERCANCIA**, excepto:

Por error VERIFICABLE en logística y despacho, de la mercancía.

Por error ATRIBUIBLE Y VERIFICABLE del asesor comercial.

Por defectos de fábrica, en cuyo caso se registrá por las POLITICAS DE GARANTIA, enunciadas más adelante.

# Políticas de Venta

**PARA TODOS LOS CASOS ANTERIORES, LA MERCANCIA DEBERÁ SER DEVUELTA EN PERFECTO ESTADO Y EN EMPAQUE ORIGINAL SIN DETERIORO TAL Y COMO SE ENTREGO O SE ENVIÓ, TODO SIN EXCEPCIÓN, DE LO CONTRARIO NO SE ACEPTA Y SE DEVUE LVE TAL Y COMO SE RECIBIÓ, CON LAS DEBIDAS PRUEBAS FOTOGRÁFICAS QUE MUESTRAN EL DETERIORO. ASIMISMO, EL CLIENTE DEBERÁ ANEXAR POR ESCRITO LO SIGUIENTE:**

Datos completos del cliente que incluya correo electrónico y teléfonos.

Fotocopia de la factura de venta.

Nombre del asesor comercial.

Causa de falla o devolución: Será obligación del cliente reportar el daño que presenta el producto enviando una carta con dicho reporte.

Las garantías se hacen efectivas en la ciudad de Medellín (Sede Principal), si las entregan en la ciudad de Bogotá o Pereira se genera un informe de recepción, pero la garantía comienza a correr en el momento que el producto llega a la sede principal.

RECEPCIÓN Y ENTREGA DE GARANTÍAS: Lunes a Viernes de 8:00 AM a 1:00 PM y sábados de 8:00 AM a 12:00 M



# Políticas de Garantía

## Validez y vigencia de la garantía:

Esta garantía aplica para todos nuestros productos, excepto para aquellos enunciados expresamente, los cuales no tendrán ningún tipo de garantía.

La garantía para todos nuestros productos, será la expresada en: nuestra página web, listas de precios, cotizaciones, factura y catálogos. Puede consultar la garantía de cada producto con nuestros asesores comerciales.

## Consistencia de la garantía:

1. Como regla general, reparación totalmente gratuita de los defectos del bien, así como su transporte, de ser necesario, y el suministro oportuno de los repuestos. Si el bien no admite reparación, se procederá a su reposición o a la devolución del dinero.
2. En caso de repetirse la falla y atendiendo a la naturaleza del bien y a las características del defecto, a elección del consumidor, se procederá a una nueva reparación, la devolución total o parcial del precio pagado o al cambio parcial o total del bien por otro de las mismas características ó especificaciones técnicas, en ningún caso podrán ser inferiores a las del producto que dio lugar a la garantía
3. En los casos de prestación de servicios, cuando haya incumplimiento se procederá, a elección del consumidor, a la prestación del servicio en las condiciones en que fue contratado o a la devolución del precio pagado.

4. Suministrar las instrucciones para la instalación, mantenimiento y utilización de los productos de acuerdo con la naturaleza de estos.

5. Disponer de asistencia técnica para la instalación, mantenimiento de los productos y su utilización, de acuerdo con la naturaleza de estos. La asistencia técnica podrá tener un costo adicional al precio.

6. La entrega material del producto y, de ser el caso, el registro correspondiente en forma oportuna.

7. Contar con la disponibilidad de repuestos, partes, insumos, y mano de obra capacitada, aun después de vencida la garantía, por el término establecido por la autoridad competente, y a falta de este, el anunciado por el productor. En caso de que no se haya anunciado el término de disponibilidad de repuestos, partes, insumos y mano de obra capacitada, sin perjuicio de las sanciones correspondientes por el consumidor, sin perjuicio de lo señalado en el numeral 1 del presente artículo.

8. Las partes, insumos, accesorios o componentes adheridos a los bienes inmuebles que deban ser cambiados por efectividad de garantía, podrán ser de igual o mejor calidad, sin embargo, no necesariamente idénticos a los originalmente instalados.

9. En los casos de prestación de servicios que suponen la entrega de un bien, repararlo, sustituirlo por otro de las mismas características, o pagar su equivalente en dinero en caso de destrucción parcial o total causada con ocasión del servicio defectuoso. Para los efectos de este numeral, el valor del bien se determinará según sus características, estado y uso

## Excepciones a la garantía:

A) La garantía no cubre los siguientes hechos: incendios, inundaciones, tormentas eléctricas, huracanes, terrorismo, asonada, sabotaje, golpes, maltrato, uso indebido por ambientes hostiles en donde se requiera para el normal funcionamiento de los productos proveídos, la instalación de aire acondicionado, extractores de calor, o un producto similar que proporcione o ayude a mantener una temperatura adecuada de los dispositivos mencionados , alto voltaje, ausencia de protecciones como cortapicos, estabilizadores, polo a tierra, punta franklin, redes obsoletas y similares.

B) Daños ocasionados por un tercero.

C) Personal no calificado o ajeno a nuestra empresa

D) Materiales inapropiados, que no cumplen normas técnicas exigidas para su buen funcionamiento.

E) Instalaciones incorrectas.

F) Productos destapados violando el sello de garantía.

G) Limpieza inadecuadas como en el caso de las griferías infrarrojas que no deben frotarse con elementos abrasivos o corrosivos que dañen el cromo, ni agua a presión o sedimentos granulados que impidan o alteren el correcto funcionamiento del grifo (en su parte interior, específicamente en la electro válvula)

En todos los casos y sin excepción no habrá devolución de dinero.

Cuando surjan inconvenientes no atribuibles a ECONOMIZADORES.NET S.A.S fácilmente verificables como problemas de importación, demoras por inspección de la DIAN , saqueo en puertos, la empresa hará todo lo que esté a su alcance para solucionarle el inconveniente al comprador como un producto parecido o alterno que cumpla igual función.

Antes de que el cliente envíe la mercancía se deberá agotar el recurso del apoyo o soporte telefónico, por internet o whatsapp 3145761012, en muchos casos es suficiente para solucionar inconvenientes, ahorrando recursos como tiempo y dinero para ambas partes, en especial en materia de configuración, esto se hará sin excepción por parte del cliente, de lo cual quedará prueba en la empresa vendedora.

Cuando a petición del cliente se realice una visita por garantía y se compruebe que no hay ningún tipo de daño y que el cliente no ha agotado los mecanismos de un checklist o una asesoría telefónica; se procederá a cobrar la visita como una asesoría técnica. Como por ejemplo: Equipos desconectados de la red, breques disparados, fases caídas; casos como estos que nada tienen que ver con garantía ni atribuibles a fallas de los productos. Todas las devoluciones, sin excepción se harán llegar por el cliente a la sede principal en la ciudad de Medellín en la dirección: Avenida Bolivariana No. 32D-107 teléfono 3009121563



# Condiciones Generales y Procedimiento

Los costos de envío y vuelta serán por cuenta del cliente, nuestras garantías no son en sitio y comienzan a correr a partir de llegada a la sede principal en Medellín.

No se aceptan mercancías enviadas a nuestra sede con cargo a ECONOMIZADORES.NET S.A.S y serán devueltas inmediatamente en el mismo estado en que llegaron y con el mismo transportador.

Además deberá tenerse en cuenta las siguientes condiciones:

- 1) ECONOMIZADORES.NET no asume ninguna responsabilidad por la pérdida o daño en la información contenida en un producto que haya sido devuelto y que esté en Proceso de garantía, pues esta información y su backup solo compete al comprador.
- 2) El tiempo de cobertura para la garantía de productos devueltos para tal fin y que estén cubiertos por ella, termina en el plazo inicialmente estipulado, de tal manera que a estos productos solo les resta de garantía el tiempo que les queda para cumplirla.
- 3) En el caso de discos duros REFURBISHED comprados en el país por el cliente para los equipos de grabación que proveemos y que generan conflictos, ECONOMIZADORES.NET no asume, ni reconoce ninguna garantía, por ser estos incompatibles con el buen funcionamiento de los equipos adquiridos a nosotros. Si el cliente los requiriere para un perfecto funcionamiento, la empresa los tiene originales y legalmente importados a su disposición.
- 4) Los equipos delicados o sumamente sensibles como los NVR / DVR y los discos duros, deben enviarse para garantía debidamente empacados y protegidos, por ejemplo en papel burbuja, para su total conservación, dado que las transportadoras no los tratan con la debida diligencia y cuidado que requieren, por lo tanto ECONOMIZADORES.NET no asume ninguna responsabilidad y no dará garantía ninguna si por falta de protección el producto llegare en mal estado o totalmente arruinado y así se lo hará saber al cliente a quien se lo devolverá por esa misma vía y totalmente a su cargo (del cliente) el flete.
- 5) En el caso de cámaras, la garantía (que solo cubre defectos de fábrica) no aplica para los adaptadores de corriente y video baluns (se entregan probados), estos en caso de que se dañen, deberán ser repuestos por el cliente, totalmente a su cargo.
- 6) En caso que el cliente no pueda recoger personalmente el producto en garantía en la sede principal en la ciudad de Medellín, la empresa le ofrece el servicio de enviárselo al domicilio, si el producto estaba en buen estado y no requería garantía, los gastos serán con cargo al consumidor.
- 7) Se pierde la garantía cuando exista manipulación por personal ajeno a nuestra empresa en las configuraciones realizadas en la red y que genere desconexión en los equipos de CCTV o controles de acceso, software para cerraduras, etc., lo mismo aplica en casos de desconfiguraciones por problemas de virus que implique reinstalación de software, en esos casos se cobrará un servicio.
- 8) Los equipos y accesorios de marca como SEAGATE, TENDA, SAMSUNG, HP, etc., que requieran atención por garantía, serán sin excepción, enviados por el cliente o comprador a los diferentes centros deservicio técnico que tales empresas tienen destinados para tal efecto, en las ciudades principales y no a nuestra sede principal, ni a ninguna de nuestras sucursales que no están autorizadas por las casas matrices de tales marcas para prestar ese servicio. Por lo tanto de llegarse a presentar el caso, que a nuestras instalaciones llegare uno de tales productos, será inmediatamente y con el mismo transportador devuelto a su propietario y con cargo a él.
- 9) ECONOMIZADORES.NET, no responde ni asume ningún tipo de responsabilidad en ningún caso y para efecto, por grabaciones perdidas, por inoperancia en los equipos posterior a su correcta instalación y funcionamiento, por el no funcionamiento de software, por pérdida de datos o archivos, por desconfiguración ajena a nuestra empresa, por actividades de hackers, por desconexión física de los equipos, por desinstalación de los mismos debido a manos criminales o involuntariamente y otro tipo de alteraciones, pues estos equipos no son infalibles y es propio de su naturaleza posibles fallas, nuestro trabajo es de medios, no de resultados. La garantía continua tal y como está establecido, en especial sobre el hardware por defectos de fábrica por un año. El cliente es el único responsable por administrar, mantener y monitorear sus equipos. El cliente acepta conocer estas condiciones y adherirse a ellas

10) Cobro por revisión: Se cobrará la revisión técnica de aquellos productos devueltos por garantía y que a juicio del departamento técnico no presenten fallas y estén en perfecto estado. El cliente deberá consignar el valor de la revisión antes de proceder a la devolución del producto, previo conocimiento de este valor.

11) Los autodomos y las cámaras que sean instaladas en exteriores y expuestas a eventos naturales como descargas eléctricas y otros, deberán usar sistemas de apantallamiento: punta franklin, varilla coperwell, caja exterior, ups, supresor de picos y cable desnudo para su protección. Además sugerimos cubrir con una póliza de baja tensión estos equipos de por si costosos para los eventos donde la garantía no opere.

12) El cliente deberá revisar que la mercancía que se le entrega probada y revisada en los puntos de venta incluya todos los accesorios como cables, adaptadores, manuales, drivers, etc. Después de retirada la mercancía del establecimiento no se acepta ningún reclamo por faltantes.

13) Pasados sesenta (60) días después de haber sido reparada la mercancía para garantía o reparación, la empresa no se hace responsable por tales productos.

14) ECONOMIZADORES.NET se reserva el derecho de cambiar sus POLÍTICAS DE GARANTÍA cuando lo estime conveniente y sin previo aviso.

15) ECONOMIZADORES.NET suministra al cliente de manera virtual las actualizaciones o firmware de los productos que comercializa para su uso y servicio al cliente sin costo para este. En este caso la empresa ECONOMIZADORES.NET no se hace responsable bajo ningún concepto por los resultados de dichas actualizaciones en ningún caso, sin excepción, salvo cuando el producto vendido por la empresa ha sido remitido a sus instalaciones para manejo de su propio personal y encargo. Por lo tanto los daños irreparables e irreversibles causados al producto por manipulación diferente a la empresa e imputable al cliente no comprometen el buen nombre ni la responsabilidad de ECONOMIZADORES.NET, que recomienda para las actualizaciones tener conectado el producto a una ups que evite cambios bruscos de voltaje y actué en caso de interrupción del suministro eléctrico.

La empresa en cumplimiento de la ley 1480 suministra instrucciones básicas de instalación (manuales físicos y virtuales y tutoriales publicados en nuestra página), pero visualización remota en smartphones; servicios estos que se cobrarán si el cliente los requiere: titulo III capitulo I articulo 11 numeral 5 de la ley 1480.

17) En el caso de las cerraduras inteligentes y en la línea de domótica es importante que la instalación la realice personal capacitado, ya que son equipos que requieren una manipulación correcta y adecuada en la instalación, si por algún motivo se presenta un comportamiento anormal en el equipo y el departamento de soporte no les puede dar solución con las indicaciones dadas, estos equipos se deben hacer llegar para revisión, la empresa no hace revisiones en sitio.

18) Los secadores de manos que la empresa importa trabajan a 110, sugerimos que la instalación la realice un electricista certificado, los secadores de manos de filtro Hepa requieren limpieza y mantenimiento semanal, los tiempos de secado varían dependiendo de qué tan mojadas se encuentren las manos al momento de usar los secadores, el tiempo señalado en la ficha técnica puede variar pero es un valor aproximado del tiempo de secado, el tiempo puede ser mayor.

19) Los Dispensadores de jabón electrónicos no deben someterse a humedad, ni ambientes hostiles.

20) Los productos reparados (fuera de la garantía), al igual que los repuestos suministrados, cuentan con 3 meses de garantía por defectos de fábrica.

21) Las baterías de las alarmas cuentan con 3 meses de garantía.

22) Al instalar o agregar mas de una cámara ip tanto wifi como alámbrica deberá tenerse en cuenta el ancho de banda en especial el internet de subida que provee el operador con mínimo 5 megas para dos cámaras y aumentar sucesiva y considerablemente para tres o mas, de lo contrario nuestra empresa no garantiza su óptimo funcionamiento ni reconoce garantía por esta falla.

Para cualquier tipo de comunicación con nuestro abogado puede hacerlo al correo [asistentehernandezypalacio@gmail.com](mailto:asistentehernandezypalacio@gmail.com)

ECONOMIZADORES.NET S.A.S. Tiene disponible para todos sus clientes la línea única Nacional 3009121563 de 8:00 am a 6:00 pm Jornada continua de Lunes a Viernes

SOPORTE TÉCNICO. 3009121563 Ext. 119-120 Medellín WAPP 3145761012

SERVICIO AL CLIENTE - ADMINISTRACIÓN. Apoyo y atención directa de inquietudes, quejas y reclamos 3009121563 ext. 115 Medellín

# Tiempos de Garantía

PRODUCTO	TIEMPO EN MESES
Secadores de manos	12
Grifos manos libres	12
Dispensadores de jabón en Acero	6
Dispensadores de jabón Gel Alcohól Automáticos	3
Dispensadores de jabón Gel en plástico	3
Dispensadores de toallas y papel higiénico en Plástico	3
Válvulas en dispensadores de jabón en Acero	1
Dispensadores de toallas y papel higiénico en Acero	6
Econowater	15 días
Econmizadores de Agua	15 días
Secadores de pelo	6
Cerraduras Inteligentes	12
Cerraduras para hotel	12
Interruptores para Hotel y codificadores de Hotel	12
Vídeo Porteros Hogar Edificios	12
Cámaras y Equipos de Grabación Hilook Hikvision Dahua	12
Paneles de Alarma	6
Accesorios Alarmas	3
Difusores de olor	3
Controles de Acceso y Asistencia y accesorios	3
Domótica, repelentes electrónicos y cámaras IP robóticas	3
Módulos de apertura GSM	3
Sistemas de back up en Red NAS	6
Remates	1
Discos duros Seagate y Western Digital	Directamente con el fabricante
Monitores Samsung, LG Etc.	Directamente con el fabricante
Equipos de redes LAN y Wifi Tenda, ubiquiti, etc.	Directamente con el fabricante

**Información Importante:** Después de 5 días hábiles de realizarse la compra, no se aceptan cambios, reclamos ó devoluciones, cumplido este periodo de tiempo se considera que la venta queda firme y no aplica el derecho de retracto.