 <b>ENERGITEL</b>	<b>TÉRMINOS DE GARANTÍA LINEA TELECOMUNICACIONES</b>		
	<b>CODIGO:</b> TL-O-01	<b>VERSIÓN:</b> 1	<b>FECHA ACTUALIZACIÓN:</b> 22/11/2023

Las obligaciones de ENERGITEL con los productos, dispositivos, partes y piezas que ENERGITEL vende o distribuye, están garantizados por la fábrica y bajo las normas correspondientes.

ENERGITEL estipula que los productos que sean adquiridos directamente o a través de un distribuidor autorizado de ENERGITEL, gozan de la garantía según los términos descritos en el presente documento.


ENERGITEL da por hecho, que el cliente conoce a cabalidad el producto que adquiere; por lo cual no se acepta como argumento de garantía el desconocimiento del producto adquirido o para la finalidad del mismo, ya que estos productos por su naturaleza técnica, son requeridos por personal experto, además, ENERGITEL entrega previamente información detallada (Ficha técnica, y/o material audio visual), dichos insumos también están debidamente publicados en nuestra página oficial [www.energitel.com](http://www.energitel.com) y también son productos reconocidos en el mercado nacional e internacional.

El tiempo y alcance de la garantía comienza en el momento de la entrega del producto.

**Esta garantía cubre:** Los fallos del producto causados por componentes defectuosos y fallas de fabricación, que ocurran y se comuniquen dentro del periodo de garantía. La obligación de ENERGITEL bajo la garantía está limitada únicamente a la corrección o a la sustitución del componente defectuoso. Los componentes defectuosos sustituidos durante la corrección serán de propiedad de ENERGITEL. Los componentes sustituidos en las correcciones bajo garantía, adquieren el tiempo de la garantía restante del producto.

**Esta garantía no cubre:**

- a) Daños resultantes en el producto cuando no haya sido operado conforme al instructivo de uso (cuando aplique) y su correcta instalación y/o manipulación, y no se hayan observado las recomendaciones y advertencias previamente suministradas.
- b) Daños resultantes en el producto cuando este haya sido modificado o desarmado parcial o totalmente, o haya sido utilizado de forma no autorizada; transportado, empacado o manipulado inapropiadamente y por consiguiente haya sufrido daños atribuibles al cliente, a transportadoras, personas o talleres no autorizados o ajenos a ENERGITEL, así como por daños causados por el uso o conservación fuera de los parámetros normales del producto y por la modificación e incorporación de otros productos no compatibles con la marca o tipo de producto.
- c) Daños resultantes de siniestros, incendios, descargas eléctricas (cuando aplique), sobretensiones o fenómenos naturales tales como inundaciones, temblores etc.
- d) Partes o piezas deterioradas o desgastadas por uso anormal o intensivo, que hayan cumplido su vida útil, como el caso de herramientas, contactos eléctricos, partes re-entrables, partes móviles, etc.
- e) Daños causados por servicios irregulares de limpieza y/o desgaste mecánico.
- f) Daños causados por el uso de partes no fabricadas o vendidas por ENERGITEL.

	<b>TÉRMINOS DE GARANTÍA LINEA TELECOMUNICACIONES</b>		
	<b>CODIGO:</b> TL-O-01	<b>VERSIÓN:</b> 1	<b>FECHA ACTUALIZACIÓN:</b> 22/11/2023

- g) Daños por uso de kits o accesorios diferentes a los recomendados por ENERGITEL en caso de que correspondan.
- h) Ausencia parcial o total en su estado original, del sello de garantía correspondiente (cuando aplique) y su código de barras, número de lote e identificación de ENERGITEL.
- i) Partes o piezas que no sean adecuadamente almacenados, instalados, transportados, embalados, operados, mantenidos, reparados o modificados por personal técnico calificado.
- j) Daños resultantes en el producto durante el transporte contratado por ENERGITEL y que no sean reportados dentro de los dos (2) días calendario siguientes a la recepción, dado que este a su vez es el tiempo que tiene Energitel para reclamar a la transportadora.
- k) Mano de obra requerida para el reemplazo del producto, mano de obra para instalación o desinstalación, afectación de la imagen del cliente, lucro cesante o cualquier otro costo distinto al reemplazo del producto objeto de la garantía.

**Cómo hacer efectiva la garantía:** Para hacer efectiva la garantía de nuestros productos, podrá acudir a cualquiera de las siguientes opciones:

- Contactar directamente al Ejecutivo Comercial, quien iniciará el proceso de seguimiento y control a la queja del producto.
- Escribir a nuestro correo electrónico: [calidad@energitel.com](mailto:calidad@energitel.com).
- Vía Web a través del siguiente link: <https://www.energitel.com/pqrs/>
- Contactar a nuestra oficina en Dosquebradas, Risaralda, la línea telefónica (606) 3401297 y/o Cundinamarca, Bogotá, la línea telefónica (601) 300 0876 / 300 0877


Al comunicarse con nosotros se debe suministrar la siguiente información:

1. Número(s) de serie, lote y/o serial del producto.
2. Nombre(s) y número(s) del modelo o referencia del producto.
3. Descripción de fallas correspondientes al producto.
4. Información detallada referente a la reclamación.
5. Número y/o copia de la factura de compra.
6. Número de contrato u orden de compra.

Con esta información ENERGITEL hará el proceso de trazabilidad del producto y determinará si está o no dentro del tiempo que cubre la garantía. En caso de que aplique, el cliente enviará con costo a su cargo el producto a la sede principal de ENERGITEL, con el fin de hacer la evaluación técnica y diagnóstico correspondiente.

Si es necesario, nuestro personal hará presencia en las instalaciones del cliente para hacer la revisión de campo requerida. Una vez se emita el concepto; se procederá a dar una respuesta por escrito informando sobre la aceptación o no de la garantía.

En caso de que la garantía sea efectiva, ENERGITEL asumirá el flete del transporte del producto desde y hacia la sede del cliente donde el producto se entregó originalmente.

	<b>TÉRMINOS DE GARANTÍA LINEA TELECOMUNICACIONES</b>	
	<b>CODIGO:</b> TL-O-01	<b>VERSIÓN:</b> 1

Las condiciones de la garantía, la disponibilidad de producto, y los tiempos de respuesta del servicio pueden variar según la zona geográfica, el tiempo de fabricación y de acuerdo al tipo de producto que se está revisando o el tipo de falla reportado.

Si en el momento del otorgamiento de la garantía, el producto ha sido descontinuado, ENERGITEL lo reemplazará por uno de similares especificaciones técnicas.

#### **Ley de Retracto:**

El consumidor goza del derecho de retracto durante un periodo máximo de 5 días hábiles contados a partir de la entrega del producto. En caso de optar por el retracto, el consumidor debe proceder a la devolución del producto utilizando los mismos medios y en las condiciones en las que fue originalmente recibido.

**Costos Asociados:** Los costos derivados del transporte y otros generados durante el proceso de retracto serán responsabilidad exclusiva del consumidor, conforme a las disposiciones establecidas en el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011.

**Retracto Específico para Componentes:** Este derecho se ejerce únicamente si los productos no han sido objeto de modificaciones y se encuentran en su estado original.

#### **Política de retracto**


Para el retracto de un producto debe estar:

- En perfecto estado, completo y en su empaque original.
- Con sus cajas, bolsas, icopores, completos y en buen estado.
- Con todos sus accesorios, manual y póliza de garantía.
- Los productos no pueden ser utilizados ni una sola vez.

#### **Limitación de la Garantía:**

A EXCEPCIÓN DE LO ESTABLECIDO EN FORMA EXPRESA EN ESTA GARANTÍA, BAJO NINGUNA CIRCUNSTANCIA ENERGITEL SERÁ RESPONSABLE POR CUALQUIER DAÑO DIRECTO O INDIRECTO (INCLUYENDO SIN LIMITACIÓN, PÉRDIDA DE DATOS) O CUALQUIER DAÑO O PERJUICIO QUE SEA CONSECUENCIA DIRECTA O INDIRECTA DEL USO O MAL FUNCIONAMIENTO DEL PRODUCTO, CUALQUIERA QUE SEA EL FUNDAMENTO DEL RECLAMO (CONTRACTUAL O EXTRACONTRACTUAL).

NI ENERGITEL, NI NINGUNA ENTIDAD O PERSONA; DIRECTA O INDIRECTAMENTE VINCULADA O RELACIONADA CON ENERGITEL; OFRECEN NINGUNA OTRA GARANTÍA IMPLÍCITA DE COMERCIABILIDAD O IDONEIDAD PARA UN PROPÓSITO PARTICULAR. ENERGITEL EXPRESAMENTE DECLINA TODO TIPO DE GARANTÍA NO ESTIPULADA EN ESTE DOCUMENTO.

	<b>TÉRMINOS DE GARANTÍA LINEA TELECOMUNICACIONES</b>	
	<b>CODIGO:</b> TL-O-01	<b>VERSIÓN:</b> 1

**Validez de la Garantía:** La Garantía aplica solo para el país en el que se hace la venta, es limitada y válida de acuerdo al tiempo contractual ofrecido y/o pactado con el cliente y las características del producto; cuando no se especifique este tiempo, la garantía es de 1 año. En caso que el tiempo de garantía sea diferente a un año, este se especificará, en un anexo.

*ENERGITEL S.A.S*

*SEDE PRINCIPAL*

*Dosquebradas Calle 12 No. 6 – 182 Bodega 203 PBX: (606) 3401297*

*www.energitel.com*



SC5110-1

