

POLITICA DE GARANTÍAS, PAGOS Y DEVOLUCIONES

El presente documento relaciona las políticas de garantía, pagos, devoluciones y procedimientos de servicio de **SOLUCIONES INTEGRALES ENERGÉTICAS DE COLOMBIA S.A.S**, reconocido como **PROVEEDOR y COMERCIALIZADOR** de los productos que se manejan en su portafolio, será reconocido en adelante como el **CLIENTE**, independiente de que sea o no el consumidor final del producto. Los numerales contenidos en este deberán ser tenidos en cuenta y seguidos por el **CLIENTE** con el objetivo de dar el correspondiente y oportuno trámite para la atención y solución de reclamos o garantías que puedan presentarse.

1. Garantía

1.1. Tiempo de Garantía.

a) El tiempo de garantía para productos como Baterías estacionarias es de 1 año o según condiciones comerciales de cada marca por defectos de fábrica, como la no retención de carga o que en sus condiciones normales de uso no ofrezca las especificaciones ofrecidas en su ficha técnica.

b) Para las baterías estacionarias cuyo uso es en juguetería o carritos eléctricos montables la garantía es de 4 meses aplicando las mismas condiciones mencionadas en el numeral (b) anteriormente mencionadas.

c) Para equipos eléctricos como UPS/SAI, Controladores, Inversores, luminarias, paneles solares, el tiempo de garantía es de 1 año por defectos de fábrica en su funcionamiento, a excepción de los cargadores para baterías los cuales tienen un tiempo de 6 meses, esto será verificado en el laboratorio técnico para determinar su falla, elaborar el informe técnico y dar respuesta.

d) Para equipos empleados en energía solar térmica como los calentadores de agua, el tiempo de garantía en equipos con sistema de baja presión es 1 año por defectos de fábrica, en los equipos con sistema de alta presión la garantía es de 2 años por defectos de fábrica.

e) Para los productos como Linternas en las marcas VARTA y ENERGIZER la garantía aplica de por vida por parte de cada marca, lo cual indica que si al momento inicial de su operación este no funciona correctamente será cambiado por uno nuevo.

f) Para baterías E-BIKE en sus referencias, 12V 12AH, 12V 14AH, 12V 15AH, 12V 20AH, 12V 22AH, 12V 24AH, 12V 27AH, 12V 32AH, 12V 35AH, 12V 38AH, 12V 42AH, 12V 58AH, 12V 60AH, 12V 68AH, la garantía es de 6 a 12 meses según la marca y condiciones para la aplicación o uso.

1.2. Garantía extendida.

a) Esta se adquiere por parte del cliente en común acuerdo con el proveedor, el tiempo máximo de esta no podrá ser superior a 2 años y está sujeta a las condiciones de trabajo y tiempo de vida del producto.

b) Se dejará por escrito ya sea en la factura de venta o por medio de correo electrónico, la referencia y serial de los productos y equipos suministrados al cliente tomador de la garantía extendida para su control.

1.3. Condiciones de Garantía.

a) El producto debe encontrarse en el tiempo de garantía establecido por el numeral 1 y numeral 1.2

b) El producto no debe presentar deterioro que indique mala manipulación por parte del cliente como: golpes, partes rotas, soldaduras mal aplicadas, marcas de corto circuito, producto deformado.

c) En el caso de las baterías estacionarias VRLA AGM cuya principal aplicación es UPS/SAI, Alarmas, sistema de luces, sistemas de seguridad y energía solar; las de 12V, No deben presentar un nivel de descarga menor a 10V o sobrecarga por encima de los 15V, para las baterías de 6V, no presentar un voltaje menor a 5V o mayor a 7V.

d) Para las baterías E-Bike mencionadas en el numeral **1.1-f**, no aplica garantía por: Producto intervenido o manipulado alterando sus componente químico, baterías que hayan sido destapadas, golpes, evidencia de corto circuito, baterías infladas o con deformación en su parte física, voltajes inferiores a los 10V o superiores a los 14V lo cual indica sobre descarga o sobre carga, esto se debe al mal uso cuando no se hace una correcta conexión, cuando no se permite la carga completa de la batería para realizar nuevamente su ciclo de uso, cuando las baterías se dejan por un largo tiempo sin uso y en estado de descarga, cuando se usan cargadores no aptos para su uso que no cargan al 100% la batería o que entregan más voltaje y corriente de carga que exceden las especificaciones de la batería indicado en su ficha técnica. Esto implica pérdida de garantía lo cual exonera a la empresa **SOLINDEC S.A.S.** de realizar cualquier cambio o devolución de dinero al cliente.

1.4. Tiempo de respuesta en las garantías.

a) La respuesta se dará entre 8 y 15 días hábiles según el producto presentado para su revisión, en el caso de linternas la respuesta se dará en 1 día hábil, se debe tener en cuenta que se cuente con unidades existentes en inventario para su reemplazo, de lo contrario se deberá esperar el tiempo establecido según la importación del producto o referencia.

Observación: El cliente debe hacer llegar el producto a la dirección mencionada en el Rut de la empresa, en caso de estar fuera de la ciudad de Bogotá y se envíe el producto por transportadora, no se asumen fletes con cargo a SOLINDEC S.A.S.

2. Pagos electrónicos

Para realizar sus pagos electrónicos tenemos habilitada la cuenta de ahorros Bancolombia # 24400000351 a nombre de Soluciones Integrales Energéticas De Colombia S.A.S Nit. 901.371.43-5

Para pagos con tarjeta de crédito por medio de datafono se cobrará al cliente el 5% adicional en efectivo (valor que cobra el banco por la transferencia)

3. Devolución de producto o reembolso de dinero

a) Para la devolución se deberá sustentar al correo info@solindec.com las razones por las cuales desea la devolución del dinero o del producto, esta razón se verificará por nuestro personal para determinar si el producto fue escogido por el cliente a su juicio o fue por asesoría del personal de ventas de nuestra empresa.

b) Si la responsabilidad la tiene el personal de la empresa SOLINDEC S.A.S, se procederá en un termino de 2 días hábiles a la devolución del dinero o al cambio del producto sin que haya cobro adicional por fletes de envíos.

c) En ningún caso la empresa SOLINDEC S.A.S o alguno de sus colaboradores esta autorizado a entregar muestra de los productos comercializados, a menos que la situación lo amerite lo cual tendría un plazo máximo de 3 días hábiles para realizar su reintegro o de lo contrario será facturado al cliente.