POLÍTICAS DE GARANTÍAS Y DEVOLUCIONES

¿CÓMO SE DEBEN MANEJAR LAS GARANTÍAS Y DEVOLUCIONES?

El presente manual es una herramienta práctica pensada en facilitar la aplicación de las Políticas de Garantías y Devoluciones conforme a la normatividad que regula los derechos del consumidor (Ley 1480 de 2011), al interior de la empresa. Por eso constituye una guía que los trabajadores, colaboradores y personal vinculado deberán aplicar de manera consciente para evitar incurrir en violación de las normas de protección de los derechos de los consumidores. En cualquier caso y ante dudas, se debe consultar la Política y consultar con el Oficial de Protección de datos personales antes de actuar, para que la empresa no se vea expuesta a sanciones por la violación de las normas vigentes.

SILENCOL S.A.S. en cumplimiento con la normatividad vigente y reiterando su compromiso con los clientes le informa que una vez tramitada la compra y recibido el producto, el cliente remitirá cualquier novedad a través de los siguientes canales de recepción como lo es nuestra área comercial (correo del asesor) y el correo servicioalcliente@silencol.com indicando los siguientes datos:

- **Número de factura**
- **Código del producto**
- **Novedad presentada en el producto**
- **Evidencias del hecho (registros fotográficos, videos o cualquier archivo que permita evidenciar la novedad)**

De conformidad con lo anterior, el producto debe estar dentro de los tiempos de garantía los cuales están alineados con la normatividad vigente - Estatuto del Consumidor (Ley 1480 del 2011), la información de ello la puede encontrar en los documentos anexos a la compra. De no especificarse el tiempo de garantía en los productos, tendrán un (1) año de garantía a partir de la fecha de entrega.

Nota: Esta garantía ampara únicamente la fabricación y desperfectos en materiales. Estos tiempos amparan tanto la línea industrial como la automotriz.

La novedad del producto debe estar relacionada o asociada a defectos de fabricación, falla técnica o irregularidad. Ninguna garantía aplicará si el producto presenta señales de mal uso por parte del cliente, intervención, desarme o alteración.

Para tramitar la reclamación el cliente debe abstenerse de desarmar y/o modificar los productos en búsqueda de solucionar la novedad.

Cuando se presente la novedad el cliente deberá generar su reclamación antes de 30 días calendario para que esta sea tomada en cuenta y se inicie el proceso de verificación. De llegar a identificarse intervención y/o alteración alguna del producto, la reclamación será improcedente por causa de uso indebido del bien por parte del consumidor y las descritas en la documentación entregada.

La garantía de cualquier producto estará sujeta a un análisis técnico. La garantía será improcedente si el análisis arroja que la causa raíz es por:

- **Fuerza mayor o caso fortuito**
- **El hecho de un tercero**
- **El uso indebido del bien por parte del consumidor**
- **Que las especificaciones técnicas y tipo de materiales hayan sido suministradas por el cliente y esto sea improcedente para el proyecto o trabajo requerido.**
- **Las condiciones alternas de (equipos, motores, sitios de trabajo, entre otros) no se encuentren en condiciones óptimas y esto genere daños colaterales a los productos suministrados por SILENCOL S.A.S.**

Una vez el tiempo de garantía legal expire, el cliente deberá asumir los costos de las visitas técnicas, revisión, diagnóstico y/o repuestos que pueda llegar a necesitar el producto (cuando aplique y/o **SILENCOL S.A.S.** lo crea pertinente una vez hecho el análisis del producto mismo).

Tiempos de respuesta reclamaciones: Alineados con la normatividad vigente, contamos con 15 días hábiles a partir de la recepción de la comunicación del cliente para dar respuesta a la reclamación.

Para tener en cuenta, la ejecución de visitas técnicas a los inmuebles como acompañamiento y respaldo de nuestra empresa a los clientes tiene las siguientes condiciones:

1. Las visitas técnicas no tendrán costos asociados cuando se identifique que la anomalía presentada por el producto está relacionada con la calidad del mismo.

2. El cliente garantizará que atenderá la visita técnica y es el autorizado para notificar cualquier novedad asociada a la reclamación. Podrá otorgarse autorización escrita y firmada a un tercero.

3. Las visitas técnicas tendrán costo al momento que se identifique que la novedad presentada está incluida en las causas de exoneración descritas en la documentación entregada al momento de la compra como lo puede ser:

    a. Mala instalación del producto.
    b. Cuidado, mantenimiento erróneo.
    c. Intervención del producto como lo es desarme, signos de mal uso, omisión de características y recomendaciones de uso.
    d. Fuerza mayor o caso fortuito
    e. El hecho de un tercero
    f. El uso indebido del bien por parte del consumidor

4. La organización **SILENCOL S.A.S.** se reserva la decisión de realizar o no las visitas técnicas.

5. Los costos asociados a las visitas técnicas fallidas por causas de mal uso, cuidado y/o mantenimiento, intervención o desarme de producto, omisión de las características y recomendaciones de uso, serán asumidos por el cliente de la siguiente forma:

VISITA TÉCNICA	COSTO (COP)
BOGOTÁ	$ 180.000
MUNICIPIOS ALEDAÑOS	$ 250.000
OTRAS CIUDADES	COSTO VARIABLE DE ACUERDO A LA UBICACIÓN Y COSTOS DE TRANSPORTES EN ESE MOMENTO.
*Los anteriores valores no tienen contemplados los repuestos requeridos para solucionar la novedad presentada, dichos valores serán informados al cliente en la visita por el personal posventa y pueden variar según sea la complejidad de este y su ubicación. *Los anteriores valores podrán aumentar semestral y/o anualmente.	

Repuestos desmonte y montaje: Identificada cualquier causal de exoneración o vencido el termino de garantía legal, el cliente deberá asumir todos los costos asociados a los repuestos que requiera el producto al igual que su instalación. Los técnicos están facultados única y exclusivamente para revisar el producto inmerso en la reclamación al igual que ejecutar solamente la visita técnica y ajuste del producto conforme a las aclaraciones previamente descritas.

Notas Aclaratorias:

1. En el caso del área industrial, el producto que se entrega es bajo pedido y autorización escrita del cliente; por lo tanto, si se necesita un desmonte y cambio, los extras deberá asumirlos el cliente.
2. En el caso del área automotriz, solo se instalará el sistema de escape si el cliente autoriza. Si el cliente sale de las instalaciones de la empresa y acepta a conformidad la instalación y sin justa causa debe hacerse un desmonte, el cliente asumirá los costos en los cuales se incurra para la ejecución de ese servicio adicional.

Por parte de SILENCOL S.A.S. se efectuará la devolución de lo pagado por el producto adquirido teniendo en cuenta las siguientes condiciones:

- **Plazo para ejercer el derecho:** El término para ejercer el derecho de retracto será de cinco (5) días hábiles, contados a partir de la entrega del producto.

- **Productos especiales:** El derecho de retracto no tiene alcance para los productos bajo pedido o elaborados bajo medidas específicas (*producto especial*), los cuales son claramente solicitados por el usuario exclusivamente.

- **Estado del producto:** El cliente debe devolver el producto a la sede de **SILENCOL S.A.S.** en la cual adquirió el mismo, en las mismas condiciones en las cuales lo recibió, sin ser usado (si fue solo suministro) o con señales de intervención o manipulación, empaque original, en perfecto estado, con todos los accesorios completos, apto para una nueva venta.

- **Traslado del producto:** Los costos asociados por concepto de transporte deberán ser asumidos por el cliente y los demás costos vinculados que conlleven a la devolución de la mercancía.

SILENCOL S.A.S. realizará la devolución del dinero al cliente, dentro de los 30 días calendario, contados desde el momento en que se ejerció el derecho de retracto.

El medio idóneo para realizar la devolución del producto es entregando la mercancía personalmente en la misma sucursal en la que adquirió el producto o por medio de un tercero contando con la debida autorización, la cual deberá constar por escrito y estar debidamente firmada.

Condiciones para devoluciones: Para realizar la devolución del producto, el cliente deberá tener en cuenta:

- **El producto debe estar en condiciones aptas para la venta, lo cual contempla:**

    1. Estar en su empaque original y cerrado (*Si fue solo suministro*)
    2. Sin uso (*Si fue solo suministro*)
    3. Completo con todas sus piezas
    4. Sin daños o alteraciones
    5. Debe estar dentro de los treinta (30) días a partir de la entrega del producto.

Si tiene alguna inquietud con gusto nuestra área comercial y de servicio al cliente le brindara asistencia.

No se aceptan devoluciones respecto de:

1. Productos bajo pedido o elaborados bajo medidas específicas (*producto especial*).

2. Productos con condición comercial (se encuentran identificados con estas siglas en la descripción del producto y/o recibo de compra), como lo son:
    - **Saldo (SL):** COMERCIAL o SEGUNDA.
    - **Descontinuado (D):** Últimas unidades, puede profundizar esta información en la documentación de la organización, dichas convenciones están descritas en la descripción del producto.

3. Si el producto fue instalado y se desiste de continuar la instalación. El material deberá ser pago en su totalidad.

El valor de la devolución se verá reflejado en una nota por el valor pagado por el producto.

Consulte más información en nuestra documentación.

NOTIFICACIONES

SILENCOL S.A.S. se encuentra ubicada en las siguientes direcciones:

1. **Sucursal Automotriz – Calle 132 # 52 - 14 de Bogotá, Colombia.**
2. **Sucursal Industrial – Calle 132 # 50 – 39 de Bogotá, Colombia.**

De conformidad con lo anterior, la sucursal para notificaciones oficiales de orden judicial es la sucursal ubicada en la Calle 132 # 50 - 39, complementado esto se tiene habilitada la siguiente dirección de correo electrónico para el mismo fin administrativo@silencol.com, y línea telefónica 2160812.