

A través de la presente se indican nuestras condiciones y actividades a realizar para gestionar la garantía de nuestros productos dentro del territorio nacional:

1. Para realizar el trámite de garantía de productos eléctricos, la factura de compra no debe superar un (1) año a partir de la fecha de su emisión. (Algunos productos se aplican excepciones según criterio del fabricante).

2. **El cliente debe** entregar o enviar el producto nuestras instalaciones:

Bogotá: Calle 15 # 13 – 48 / Carrera 63 # 17 – 70

Barranquilla: Carrera 46 # 39-42

Atención: **Servicio al Cliente**, junto al **formato para Trámite de garantías de productos** (entregado en la sede o enviado por el **Asesor o Asistente Comercial** correspondiente) y **copia de la factura**. Sin esta documentación no inicia el trámite.

3. El tiempo de respuesta y/o entrega de la garantía variará según la disponibilidad del proveedor (aproximadamente 5 semanas). Estamos sujetos al cumplimiento de las políticas de garantía que expide cada fabricante.

4. Solo se harán válidas las garantías por desperfectos de fabricación o funcionamiento, **no por daño físico** (productos quebrados, rayados, quemados, con cortacircuitos quemados o con piezas sueltas), aquellos productos que presenten daño físico automáticamente pierden la garantía. La garantía no cubre el mal uso, envejecimiento, desgaste natural, abuso, modificación, daños causados por la interacción de otros equipos, error en la conexión o puesta en marcha y productos no compatibles técnicamente.

5. En ningún caso se realizará reposición de productos sin haber obtenido previamente el aval de garantía por parte del fabricante y sólo a través de la **Dirección Nacional de Calidad y Servicio al Cliente (BTA y VCIO) o Asistente Administrativo (BAQ)**.

6. De no ser aceptada la garantía, el **cliente debe** retirar el producto en las sedes de **EIMPSA** donde fue entregado. Pasado un (1) año, si el producto no ha sido retirado, se dará de baja en **EIMPSA** y se cerrará el caso.

7. De no ser aceptada la garantía el cliente **debe retirar** el producto en las instalaciones o se les realiza el envío contraentrega. De ser aceptada, el cliente puede retirar el producto en nuestras instalaciones o solicitar de acuerdo a su ubicación, el envío de la misma.

8. **EIMPSA** no será responsable por lucro cesante, indemnización por perjuicios o cualquier otro cargo. Esta garantía tampoco incluye el costo de desmontaje o reinstalación.

9. Si la garantía no procede por daños causados por el cliente y existe la opción de reparación del equipo, **Servicio al Cliente** notificará al cliente y al **Asesor Comercial** para continuar o no con la reparación. De ser aceptada por el cliente, el **Asesor**



POLÍTICA DE GARANTÍA DE PRODUCTOS

Fecha: 17/07/2020

Versión: 03

Servicio al Cliente

Página 2 de 2

continúa la gestión comercial de reparación con el cliente, **Compras** y proveedor; **Servicio al Cliente** solo estará al tanto para realizar la entrega del producto. Se debe tener claro que el monto de la reparación, envío, entre otros, **debe** ser asumido por el cliente.

EIMPSA se acoge a los conceptos emitidos por la DIAN, los cuales indican que los cierres contables internos de las compañías no pueden estar por encima de la Ley. Por tal razón **no** se realizarán anulaciones de facturas que impliquen únicamente el cambio de fecha de expedición. Concepto DIAN No. 048202 de agosto 4 de 2004.

Para mayor información puede comunicarse:

En Bogotá al PBX: (1) 3275222 ext. 150/159 o a los correos, servicliente@eimpsa.com.co y/o entradamercancia@eimpsa.com.co

En Barranquilla al PBX: (575) 351 0001 - (575) 370 9044 ext. 123 o al correo ventasbq@eimpsa.com.co y/o recibomercanciasbq@eimpsa.com.co

Original firmado

Directora Nacional de Calidad y Servicio al Cliente