

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. **Debe enviar** al correo [servicliente@eimpsa.com.co](mailto:servicliente@eimpsa.com.co) indicando los motivos de la solicitud, fotos o videos de falla del producto y copia de la factura de compra. Posteriormente, **debe** entregar o enviar el producto a nuestras instalaciones, atención: **Servicio al cliente (preferiblemente con transportadora TCC)**.  
**Bogotá:** Calle 15 # 13 – 48 / Carrera 63 # 17 – 70  
**Barranquilla:** Carrera 46 # 39-42  
**Villavicencio:** Calle 36 # 26-55  
**Nota:** De no enviar correo con la información solicitada, no se podrá dar trámite a la garantía.
3. El tiempo de respuesta de la garantía variará según la disponibilidad del proveedor según su diagnóstico (máximo 4 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 realiza reposición de productos sin haber obtenido previamente el aval de garantía por parte del fabricante y sólo a través del área de **Servicio al Cliente**.
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. **EIMPSA** no será responsable por lucro cesante, indemnización por perjuicios o cualquier otro cargo. Esta garantía tampoco incluye el costo de desmontaje o reinstalación.
8. Si la garantía no procede por daños causados por el cliente y existe la opción de reparación del equipo, este puede ser tramitado por **EIMPSA** y el proveedor. 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 al (1) 3275222 ext. 150/159 o a los correos, [servicliente@eimpsa.com.co](mailto:servicliente@eimpsa.com.co) y/o [entradamercancia@eimpsa.com.co](mailto:entradamercancia@eimpsa.com.co).

**Director(a) Nacional de Calidad y Servicio al Cliente**