

CONDICIONES DE GARANTIAS

Grupo Security SAS presenta las CONDICIONES DE GARANTIA, donde se informa a nuestros clientes de forma clara y precisa los derechos y deberes que tienen al momento de adquirir alguno de nuestros productos. Teniendo en cuenta lo establecido por la **ley 1480 de 2011, citamos algunos puntos de interés general establecidos en dicho estatuto con el fin de proteger la integridad de nuestros clientes como consumidores.

1. DEFINICIONES

Garantía: Obligación temporal, solidaria a cargo del productor y el proveedor, de responder por el buen estado del producto y la conformidad del mismo con las condiciones de idoneidad, calidad y seguridad legalmente exigibles o las ofrecidas. La garantía legal no tendrá contraprestación adicional al precio del producto.

Garantía legal. Es la obligación, en los términos de esta ley, a cargo de todo productor y/o proveedor de responder por la calidad, idoneidad, seguridad y el buen estado y funcionamiento de los productos. En la prestación de servicios en el que el prestador tiene una obligación de medio, la garantía está dada, no por el resultado, sino por las condiciones de calidad en la prestación del servicio, según las condiciones establecidas en normas de carácter obligatorio, en las ofrecidas o en las ordinarias y habituales del mercado.

Promociones y ofertas: Ofrecimiento temporal de productos en condiciones especiales favorables o de manera gratuita como incentivo para el consumidor. Se tendrá también por promoción, el ofrecimiento de productos con un contenido adicional a la presentación habitual, en forma gratuita o a precio reducido, así como el que se haga por el sistema de incentivos al consumidor, tales como rifas, sorteos, concursos y otros similares, en dinero, en especie o con acumulación de puntos.

Derecho de retracto: este se concibe en el artículo 47 de la ley 1480 de 2011 como una potestad unilateral del consumidor de terminar un contrato de compraventa a su arbitrio y sin que el proveedor deba estar de acuerdo o se lo permita, es decir, es una facultad para que usted como comprador pueda arrepentirse después de la compra de un producto o de un servicio. Si en embargo, este no se puede ejercer en todas las condiciones las cuales están contempladas en dicho artículo.

2. GARANTIA

La garantía para los productos ofrecidos por **GRUPO SECURITY SAS**, como cámaras de VIDEOVIGILANCIA, NVR, DVR, SISTEMAS DE VIDEO PORTERO O DE CONTROL DE ACCESO, MONITORES, y demás elementos de seguridad electrónica, tienen vigencia de 1 año a partir de la fecha de entrega del producto al comprador.

Los accesorios como, cables, baterías, fuentes de poder, multitomas, productos con electroimanes, y demás accesorios que se puedan utilizar en instalaciones de seguridad electrónica que funcionen con corriente eléctrica tendrán una garantía de 3 meses a partir de la fecha de entrega del producto al comprador.

Esta garantía cubre daños o mal funcionamiento del producto y sus accesorios, originados por defectos de fabricación.

2.1 ASPECTOS INCLUIDOS EN LA GARANTÍA LEGAL.

a. Como regla general, reparación totalmente gratuita de los defectos del bien, así como su transporte, de ser necesario, y el suministro oportuno de los repuestos. Si el bien no admite reparación, se procederá a su reposición o a la devolución del dinero.

b. En caso de repetirse la falla y atendiendo a la naturaleza del bien y a las características del defecto, se procederá a una nueva reparación o al cambio parcial o total del bien por otro de la misma especie, similares

características o especificaciones técnicas, las cuales en ningún caso podrán ser inferiores a las del producto que dio lugar a la garantía.

c. Suministrar las instrucciones para la instalación, mantenimiento y utilización de los productos de acuerdo con la naturaleza de estos.

d. Disponer de asistencia técnica para la instalación, mantenimiento de los productos y su utilización, de acuerdo con la naturaleza de estos. **La asistencia técnica podrá tener un costo adicional al precio.**

e. Las partes, insumos, accesorios o componentes adheridos a los bienes inmuebles que deban ser cambiados por efectividad de garantía, podrán ser de igual o mejor calidad, sin embargo, no necesariamente idénticos a los originalmente instalados.

2.2 CONSTANCIAS DE RECIBO Y REPARACIÓN. Cuando se entregue un producto para hacer efectiva la garantía, **Grupo Security SAS** en su nombre deberá expedir una constancia de recibo conforme con las reglas previstas para la prestación de servicios que suponen la entrega de un bien, e indicará los motivos de la reclamación.

Quando el producto sea reparado en cumplimiento de una garantía legal, **Grupo Security SAS** en su nombre estará obligado a entregar al integrador constancia de reparación indicando lo siguiente:

- a. Descripción de la reparación efectuada.
- b. Las piezas reemplazadas o reparadas.
- c. La fecha en que el consumidor hizo entrega del producto
- d. La fecha de devolución del producto.

2.3 EXONERACIÓN DE RESPONSABILIDAD DE LA GARANTÍA.

Grupo Security SAS se exonerará de la responsabilidad que se deriva de la garantía, cuando demuestre que el defecto proviene de:

- a. Fuerza mayor o caso fortuito; (descarga eléctrica, inundaciones, etc.)
- b. El hecho de un tercero.
- c. El uso indebido del bien por parte del cliente. (mala instalación)
- d. Que el cliente no atendió las instrucciones de instalación, uso o mantenimiento indicadas en el manual del producto y en la garantía. El contenido del manual de instrucciones deberá estar acorde con la complejidad del producto. Esta causal no podrá ser alegada si no se ha suministrado manual de instrucciones de instalación, uso o mantenimiento en idioma castellano.
- e. Que el ***sello de garantía** se encuentre roto o presente alteraciones en la fecha allí plasmada

3. RETRACTO.

El término máximo para ejercer el derecho de retracto será de cinco (5) días hábiles contados a partir de la entrega del bien o de la celebración del contrato en caso de la prestación de servicios.

El cliente deberá devolver el producto a **GRUPO SECURITY SAS** por los mismos medios y en las mismas condiciones en que lo recibió. Los costos de transporte y los demás que conlleve la devolución del bien serán cubiertos por el cliente.

El derecho de retracto aplica para los bienes o servicios adquiridos mediante financiación, ventas por internet, televisión o catálogos y métodos no tradicionales por ejemplo ventas puerta a puerta o por fuera del establecimiento de comercio. Los productos que usted compre en un establecimiento de comercio seguirán el trámite de cambio.

3.1 Se exceptúan del derecho de retracto, los siguientes casos:

- a. En los contratos de prestación de servicios cuya prestación haya comenzado con el acuerdo del consumidor.
- b. Contratos de suministro de bienes o servicios, en donde el precio este sujeto a cambios, por las variaciones del mercado financiero el cual **GRUPO SECURITY S.A.S** no pueda controlar.
- c. En los contratos de suministro de bienes donde el cliente tuvo contacto directo con la tienda y el producto en el cual se utilizó medio de pago tradicional o efectivo.
- d. En los contratos de adquisición de bienes cuyo producto no estaba en nuestro inventario y son solicitados bajo pedido directo con **orden de compra, cotización firmada** o por escrito por medio de cualquier medio de mensajería electrónica (WhatsApp, correo, etc.) del comprador.

GRUPO SECURITY SAS deberá devolverle en dinero al consumidor todas las sumas pagadas sin que proceda a hacer descuentos o retenciones por concepto alguno. En todo caso la devolución del dinero al consumidor no podrá exceder de treinta (30) días calendario desde el momento en que ejerció el derecho.

4. POLÍTICA DE CAMBIO

Salvo que en las condiciones particulares de venta se establezca lo contrario, todos los Productos comprados en **GRUPO SECURITY SAS** podrán tener cambio, siempre que el Cliente comunique por escrito a **GRUPO SECURITY SAS** su intención, dentro de un plazo máximo de **3 (tres) días hábiles** contados a partir de la fecha de entrega y siempre que el Usuario cumpla con el resto de requerimientos establecidas en este documento. Para dicho procedimiento debe diligenciar el ***FORMULARIO CAMBIO DE MERCANCIA** y enviarlo junto con el **número de la factura** de compra a los canales establecidos como correo electrónico, WhatsApp o nuestra página web.

GRUPO SECURITY SAS contará con **3 (tres) días hábiles** a partir de la recepción del ***FORMULARIO CAMBIO DE MERCANCIA** para dar aprobación o no de este procedimiento.

Cuando la devolución se solicita, siendo un error de **orden de compra** o **cotización firmada** por parte del cliente, **GRUPO SECURITY SAS** se reserva el derecho de aceptar o no dicho procedimiento.

4.1 Causales de no aceptación de solicitud de devolución.

- a. No se hará devolución por ningún motivo si el producto es solicitado bajo pedido a nuestro proveedor por orden de compra del cliente; es decir, que **NO** era parte del stock de rotación al momento de recibir el pedido.
- b. Cuando el producto presenta señales de mala manipulación (rayones, huellas de uso de herramientas, sucio etc.), con embalaje deteriorado y/o que no contengan todos los accesorios entregados, incluidos los manuales y la documentación de registro.
- c. Que se haya adquirido por oferta o promoción.
- d. Cuando de las causas, sea por fallas del producto, en este caso se procederá con la garantía legal.
- e. Cuando el cliente ha cambiado de opinión y ya no desea dicho producto.
- f. Que el ***sello de garantía** se encuentre roto o presente alteraciones en la fecha allí plasmada.

Bajo ningún concepto se hará devolución de dinero. Se generará una nota crédito a favor del cliente que podrá reducir su cuenta por pagar, o servirá de anticipo para su próxima compra; esta tendrá validez por un año a partir de su elaboración.

Una vez finalizado el plazo de **3 (tres) días hábiles**, **GRUPO SECURITY SAS** no aceptará devoluciones ni cancelaciones por compras de Productos incorrectos o cancelaciones de servicios.

4.2 Producto dañado durante el envío. Si recibe el producto dañado durante su envío, puede devolverlo en un plazo de 2 (dos) días hábiles a partir de la fecha de recepción del pedido. Debe revisar el paquete y su contenido al momento de la llegada. no acepte la entrega en caso de notar el empaque en mal estado o abierto, algún daño o piezas faltantes, ya que con su firma **ACEPTA** la llegada en orden al servicio de correspondencia y no podrá ser válido el seguro de la misma.

4.3 Producto incorrecto. Puede devolver el producto si no coincide con su pedido en un plazo de 2 (dos) días hábiles a partir de la fecha de recepción del pedido.

Si se presenta devolución por **producto dañado durante el envío** o **producto incorrecto**, deberá presentar el ***FORMULARIO CAMBIO DE MERCANCIA** y **GRUPO SECURITY S.A.S** hará reposición de la mercancía.

nos reservamos el derecho de realizar cambios al presente documento en el momento que sea requerido.

Grup
Security S.A.S
Líderes en Tecnología y Seguridad Electrónica

Fecha solicitud:	
Nombre y apellido:	
Teléfono:	
Correo electrónico:	

Información del Producto:

Factura o número de orden de compra:	
Número de serie:	
Nombre del producto:	
Fecha de compra:	

Motivo del cambio de mercancía. Por favor, seleccione el motivo correspondiente:

Producto incorrecto recibido	
Producto defectuoso	
Cambio de producto por preferencia personal	
Otro motivo (Especificar)	
Breve descripción del cambio:	

Acciones solicitadas: por favor, marque con X la acción solicitada.

Reparación del producto ()

Reemplazo del producto ()

Reembolso del importe pagado ()

Crédito para futuras compras ()

Otro (especifique): _____

Aceptación de términos y condiciones:

Entiendo y acepto que:

- El cambio de mercancía solo es válido dentro de los 3 días hábiles a partir de la fecha de compra.
- El producto debe estar completamente nuevo, sin manipulación y en su empaque original para ser elegible para el cambio.
- Los gastos de envío relacionados con la devolución correrán por cuenta del cliente, a menos que el producto presente defectos de fabricación o haya sido enviado incorrectamente.

Firma del cliente: _____

Fecha: _____

Una vez completado, por favor envíe este formulario a nuestro servicio de atención al cliente para dar inicio al proceso de cambio de mercancía.



FIRMA:
NOMBRE COMPLETO:
CEDULA:
CELULAR:
EMPRESA:

Con su firma **ACEPTA** y **CERTIFICA** las condiciones de garantía de **GRUPO SECURITY SAS** establecidas en este documento, así mismo de comunicarlás con su empresa y/o clientes. *Las imágenes son de referencia, estas pueden variar un poco. **Documento basado en la ley 1480 de 2011 y en el decreto 0735 de 2013 MINCIT