



Política de garantía SISPROE SAS

Información importante sobre garantía y cambio de productos

La política de cambio de SISPROE SAS es de carácter institucional, constituye una prerrogativa de forma unilateral y por mera liberalidad concede a sus clientes, en forma adicional y extra – legal, aparte de los derechos de los consumidores y usuarios consagrados en la ley 1480 de 2011.

SISPROE se reserva el derecho de realizar el cambio, según el análisis de las condiciones de cada caso.

SISPROE cubre todas sus garantía o revisiones en la ciudad de Bogotá DC.

Requisitos cambio no relacionado con la garantía

1. El plazo máximo para solicitarlo es de doce (12) meses calendario después de realizada la compra.
2. Se debe presentar factura, prueba de compra o remisión.
3. El producto debe estar en las condiciones que se recibió, con su empaque original sin destapar, con las etiquetas, sellos de seguridad, y contar con todas sus partes y/o accesorios. no abolladuras, no rayones, no roturas, no manchas, no falla de funcionamiento, si tiene celofán debe estar en perfecto estado, apto para la venta.
4. Los productos que presenten avería por mala manipulación del cliente no tendrán cambio por ningún motivo.
5. El cambio se realiza por devolución o mercancía según el valor real pagado por el producto, si es por un artículo de mayor precio el cliente deberá cancelar el valor excedente. Este cuenta con un tiempo de vigencia definido por la compañía desde su emisión, es un documento al portador el cual no tiene reposición y se podrá utilizar en una nueva compra.
7. No se aceptan solicitudes de reembolso de dinero.
8. SISPROE dará respuesta a las solicitudes de cambio en un término máximo de 15 días hábiles.
9. El derecho de retracto de su compra sólo aplica para que lo ejerza durante los dos (2) días hábiles siguientes a la fecha de compra ley 1480 de 2011 artículo 47.



Requisitos de la reclamación por garantía

- El plazo para solicitarla es de doce (12) meses calendario a partir de la fecha de compra, salvo que exista una garantía más amplia otorgada por el fabricante.
- El periodo de garantía ofrecido por SISPROE no afecta las garantías legales del proveedor y otros derechos reconocidos al consumidor en la legislación colombiana vigente.
- No se atenderán reclamos fuera del término de garantía otorgado por el fabricante y/o SISPROE, el cual empezará a partir de la fecha de la compra.
- Vencido el periodo de garantía cesa la responsabilidad del proveedor y SISPROE.
- El consumidor deberá presentar la reclamación verbalmente o por escrito, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 58 de la ley 1480 de 2011.
- Deberá informar el daño, poner el producto a disposición a SISPROE e indicar la fecha de compra y no. identificación de quien realizó la compra.
- La efectividad de la garantía procederá cuando el producto no satisfaga las condiciones de calidad o idoneidad ofrecidas por el fabricante o distribuidor, cubre defectos de fabricación y, no aplica para daños por su uso indebido del mismo.

No se hará efectiva la garantía en los siguientes casos:

- Cuando el daño provenga de mala utilización del producto por parte del consumidor, o no se hayan atendido las instrucciones de instalación, uso, conservación o custodia del producto.
- Cuando haya intervenciones de terceros diferentes a los centros técnicos autorizados por el proveedor o fabricante del producto
- Cuando el daño provenga de fuerza mayor o caso fortuito.
- En los demás casos previstos en las normas legales o reglamentarias vigentes.