

POLÍTICA DE GARANTÍA 2025

América Comunicaciones

Alineada con el Estatuto del Consumidor (Ley 1480 de 2011)

RESUMEN INICIAL

- ✓

Cubrimos (de acuerdo a la ley):

 - Defectos de fábrica en equipos nuevos con números de serial válidos adquiridos con nosotros.
 - Reparación, reemplazo o devolución del dinero si el defecto persiste (Art. 28, Ley 1480).
 - Garantía mínima de 12 meses para todos los productos (Art. 26, Ley 1480).
- ✗

No cubrimos:

 - Daños por mal uso, modificaciones no autorizadas o desgaste normal.
 - Equipos expuestos a ambientes extremos no especificados en el manual técnico.
- 17

📅

Plazos clave:

 - Diagnóstico máximo: 15 a 20 días hábiles desde la recepción del equipo.
 - Respuesta a reclamos: 10 días hábiles (Art. 26, Ley 1480).

1. TÉRMINOS Y CONDICIONES

¿Qué cubre la garantía?

- Defectos de fabricación en equipos nuevos adquiridos en Colombia.
- Opciones del consumidor (Art. 28):
 - Reparación sin costo.
 - Reemplazo con producto igual o superior (nuevo o reacondicionado, según disponibilidad).
 - Devolución del valor pagado si el defecto persiste tras dos reparaciones.

Requisitos para aplicar:

- # de factura, fecha de compra y rut del comprador.
- Equipo sin alteraciones físicas o técnicas (ej: firmware no oficial).

2. ANTES DE SOLICITAR LA GARANTÍA

- 🔧

Soporte previo al envío:

 - Si el problema es de software, visita:
 - Grandstream: helpdesk.grandstream.com
 - Yealink: ticket.yealink.com

3. CÓMO PREPARAR EL ENVÍO

Checklist obligatorio:

- Copia de seguridad: Guarda tus datos. No realizamos respaldos.
- Elimina datos confidenciales: Responsabilidad del cliente.
- Adjunta documentos:
 - Factura legal (copia física o digital).
 - Formulario de garantía diligenciado.

4. PERÍODOS DE GARANTÍA

Producto	Garantía
Grandstream/Yealink	12 meses
Diademas	6 meses
UPS	18 meses
Baterías y accesorios	12 meses

5. EXCEPCIONES (NO CUBIERTO)

- ✗ Daños por mal uso: Caídas, exposición a líquidos, sobrevoltajes sin protección.
- ✗ Modificaciones no autorizadas: Firmware alternativo o reparaciones por terceros.
- ✗ Desastres naturales: Inundaciones, terremotos, incendios.

6. TRANSPORTE DEL EQUIPO

- 📦

Responsabilidades:

 - Envío del equipo: Los responsables asumen costos de envío 50-50 (El cliente asume el envío inicial y America el de retorno).
 - Cliente: Paga envío completo si el daño no está cubierto por garantía.

7. PROCESO POST-ENVÍO

- 🕒

Tiempos legales:

 - Diagnóstico máximo: 15 días hábiles.
 - Reparación o reemplazo: 30 días hábiles (Art. 26).

- 📦

Retiro del equipo:

 - Disponible por 15 días calendario tras la notificación. Pasado este plazo, se aplican cargos de almacenamiento.

8. DISPUTAS Y RECLAMOS

- Segunda opinión técnica: Solicítala sin costo si disputas el diagnóstico inicial.

CONTACTO

- 📞

Atención al cliente: 604 4310100 (L-V, 8:00 a 17:00).
- ✉️

Correo electrónico: stiven.grisales@americacomunicaciones.com
- 📍

Centros de servicio: Medellín.

¡Gracias por elegir América Comunicaciones!