

DigitalPOS.



POLÍTICAS **Y PROCEDIMIENTOS** **DE GARANTÍAS**

v.1 (2021)

ÍNDICE DE CONTENIDO

	1. GARANTÍA DE LOS PRODUCTOS	4
	1.1 Tiempos de garantías	5
	1.2 Requisitos de garantías	6
	1.3 Excepciones generales de garantías	12
	1.4 Documento o soportes y producto	13
	2. PROCEDIMIENTO PARA EL TRÁMITE DE GARANTÍAS	14
	2.1 Contactos	15
	2.2 Procedimiento	16
	2.3 Envío y recogida	18
	3. CAMBIOS Y DEVOLUCIONES	19



POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE GARANTÍAS

En la ley 1480 de 2011 (estatuto del consumidor) se definió la garantía como una obligación temporal a cargo de todo proveedor o comercializador de responder por la calidad, idoneidad y seguridad de los productos o servicios que se ponen en el mercado, y es por ello que para DIGITAL POS es una obligación y deber en cumplir lo anterior mencionado.

El presente documento tiene estipulados las políticas y procedimientos de DIGITAL POS quien en adelante será reconocido como PROVEEDOR, los cuales deberán ser tenidos en cuenta por el CONSUMIDOR en este caso el usuario final, y DISTRIBUIDOR quien es quien compra los productos al proveedor y comercializa estos en la cadena al CONSUMIDOR.



GARANTÍA DE LOS PRODUCTOS





1.1 Tiempos de garantías

DIGITAL POS reconoce los tiempos de garantías en sus líneas de productos estipulados en el cuadro #1 (expuesto líneas abajo), estos tiempos aplican para los productos que sean adquiridos por el DISTRIBUIDOR al PROVEEDOR, y como a su vez por el CONSUMIDOR al DISTRIBUIDOR, los tiempos de garantías comienzan a aplicar desde la fecha de adquisición del DISTRIBUIDOR al PROVEEDOR, y ya vendidos por el DISTRIBUIDOR AL CONSUMIDOR aplicará la garantía desde la fecha de su compra, a través de todos los métodos de comercialización.

CUADRO #1

 LECTORES CÓDIGO DE BARRAS 365 DÍAS	 CAJONES MONEDEROS 365 DÍAS	 IMPRESORAS PUNTO DE VENTA 365 DÍAS	 IMPRESORAS CÓDIGO DE BARRAS 365 DÍAS	 CONTADORAS DE BILLETE 365 DÍAS
 MONITORES TOUCH 365 DÍAS	 COMPUTADORES TOUCH INDUSTRIALES 365 DÍAS	 VALIDADOR DE PRECIOS 365 DÍAS	 MAQUINAS TOUCH ANDROID 365 DÍAS	 BALANZAS DIGITALES 365 DÍAS
 LECTORES DE HUELLAS BIOMÉTRICOS 365 DÍAS	 ACCESORIOS 90 DÍAS			



1.2 Requisitos de garantías

Los productos adquiridos para poder aplicar a la garantía no pueden presentar síntomas evidentes de maltrato, mal uso, o manipulación inadecuada por parte del CONSUMIDOR o DISTRIBUIDOR.

Solamente serán cubiertos los productos adquiridos por el CONSUMIDOR o DISTRIBUIDOR. Y que aquellos que al ser evaluados por el departamento técnico del PROVEEDOR, se determine que la falla obedece netamente a problemas de calidad y/o de fabricación, sin embargo, para esto es importante tener en cuenta, cumplir a cabalidad los casos específicos que no son aplicables a garantía, los cuales se expresan en el cuadro #2 (Siguiete página).



CUADRO #2 | REQUISITOS DE GARANTÍAS

LINEA DE PRODUCTO	APLICA GARANTÍA	NO APLICA GARANTÍA
 <p>LECTORES CÓDIGO DE BARRAS</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ No hay lectura del láser y se verifica que es por defecto de fábrica. 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Al detectarse maltrato físico del producto ocasionado por caídas u otros. ▶ Cables degollados. ▶ Rupturas en cuello de base. ▶ Manipulación o roturas de las etiquetas.
 <p>CAJONES MONEDEROS</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Daños en la chapa o seguro por defectos de fábricas. ▶ Daños del solenoide y micro-switch por defectos de fábrica. 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Golpes en el cuerpo metálico de los cajones. ▶ Detección de manipulación al sistema de solenoide y micro-switch de producto. ▶ Llaves no tienen garantías. ▶ Informar 3 días después de recibido el producto de un defecto físico.
 <p>IMPRESORAS PUNTO DE VENTA</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Defectos de fabricación por causas de no funcionamiento del FEED, no funcionamiento del corte de papel, no funcionamiento en la impresión y no encendido de la impresora. 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Evidencias de manipulación del sistema interno de la impresora. ▶ Golpes o caídas. ▶ Daño en el cargador o sistema interno de la board a causa de frustraciones eléctricas. ▶ Uso excesivo de la impresora según su ciclo de vida. ▶ Evidencia de la instalación de la impresora en ambientes hostiles que deterioran su vida útil. ▶ Evidencia de manipulación de cuchilla o cabezal de impresión del producto.



CUADRO #2 | REQUISITOS DE GARANTÍAS

LINEA DE PRODUCTO	APLICA GARANTÍA	NO APLICA GARANTÍA
 <p>IMPRESORAS CÓDIGO DE BARRAS</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Defectos de fabricación en las funciones arrastro de papel, impresión sin evidencias de mal uso en el cabezal, el no censado de la impresora al suministro de papel. 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Uso excesivo de la impresora según su ciclo de vida. ▶ Evidencias de uso inadecuado en la impresora. ▶ Evidencias de daño ocasionado por fluctuaciones eléctricas. ▶ Al colocar insumos como es el ribbons de baja calidad ocasionando daños en el cabezal de impresión. ▶ Muestra de maltrato físico. ▶ Mal funcionamiento por desconocimiento en el uso del producto por parte del usuario. ▶ Rayones en el cabezal de impresión. ▶ Accesorios como el soporte de papel son piezas de alta manipulación que no tienen garantía.
 <p>CONTADORA DE BILLETES</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ No detección de billetes (reconoce hasta un 80% los billetes falsos de MG y un 60% los UV). ▶ No conteo por defectos de fabricación del mecanismo. 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Excesivos billetes en la tolva que dañan el mecanismo de conteo. ▶ Evidencia de maltrato físico. ▶ Evidencias de daño ocasionado por fluctuaciones eléctricas. ▶ Detención de uso del producto en medios hostiles que deterioran la vida útil. ▶ Mal funcionamiento por desconocimiento en el uso por parte del usuario.

CUADRO #2 | REQUISITOS DE GARANTÍAS

LINEA DE PRODUCTO	APLICA GARANTÍA	NO APLICA GARANTÍA
 <p>MONITORES TOUCH</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Cuando el departamento técnico detecte que el funcionamiento del monitor no cumple ninguna de las causas a no valides de la garantía, y se determine que las fallas son por causa de defectos de fabricación. 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Evidencias de daño ocasionado por fluctuaciones eléctricas. ▶ Evidencias de maltrato físico. ▶ Golpes en la pantalla touch. ▶ Detención de uso del producto en medios hostiles que deterioran la vida útil.
 <p>COMPUTADORES TOUCH INDUSTRIALES</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Cuando el departamento técnico determine que el mal funcionamiento del equipo ya sea por BOARD, memoria RAM, disco duro estado solido, sistema de pantalla touch, son a causa de defecto de fabricación. 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Evidencias de daño ocasionado por fluctuaciones eléctricas. ▶ Detención de uso del producto en medios hostiles que deterioran la vida útil. ▶ Si es detectado que el equipo fue abierto sin previa autorización del departamento técnico. ▶ Evidencias de maltrato físico ▶ Saturación en el desempeño de cada maquina con programas excesivos para cada procesador. ▶ Golpes en la pantalla touch. ▶ No hay garantías en software instalados.

CUADRO #2 | REQUISITOS DE GARANTÍAS

LINEA DE PRODUCTO	APLICA GARANTÍA	NO APLICA GARANTÍA
 <p>VALIDADOR DE PRECIOS</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Cuando el departamento técnico determine que el mal funcionamiento del equipo ya sea por BOARD, memoria RAM, disco duro, sistema de pantalla touch , lector códigos de barras, son a causas de defectos de fabricación. 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Evidencias de daño ocasionado por fluctuaciones eléctricas. ▶ Detención de uso del producto en medios hostiles que deterioran la vida útil. ▶ Si es detectado que el equipo fue abierto sin previa autorización del departamento técnico. ▶ Evidencias de maltrato físico ▶ Saturación en el desempeño de cada maquina con programas excesivos para cada procesador. ▶ Golpes en la pantalla touch. ▶ No hay garantías en software instalados.
 <p>MAQUINAS TOUCH ANDROID</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Cuando el departamento técnico determine que el mal funcionamiento del equipo ya sea por BOARD, memoria RAM, disco duro, sistema de pantalla touch y el lector códigos de barras son a causa de defectos de fabricación. 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Evidencias de daño ocasionado por fluctuaciones eléctricas. ▶ Detención de uso del producto en medios hostiles que deterioran la vida útil. ▶ Si es detectado que el equipo fue abierto sin previa autorización del departamento técnico. ▶ Evidencias de maltrato físico ▶ Saturación en el desempeño de cada maquina con programas excesivos para cada procesador. ▶ Golpes en la pantalla touch. ▶ No hay garantías en software instalados.

CUADRO #2 | REQUISITOS DE GARANTÍAS

LINEA DE PRODUCTO	APLICA GARANTÍA	NO APLICA GARANTÍA
 <p>BALANZAS DIGITALES</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Cuando nuestro departamento técnico evidencia que la batería se encuentra averiada por defectos de fábrica. ▶ Se detecta que el mal funcionamiento en general de la balanza es por defectos de fabricación. 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Evidencias de daño ocasionado por fluctuaciones eléctricas. ▶ Detención de uso del producto en medios hostiles que deterioran la vida útil. ▶ Si es detectado que el equipo fue abierto sin previa autorización del departamento técnico. ▶ Evidencias de maltrato físico ▶ Mal funcionamiento por desconocimiento en el uso del producto por parte del usuario. ▶ Bandeja oxidada. ▶ Des calibración del peso del producto. ▶ No hay garantías en cables.
 <p>LECTORES DE HUELLAS BIOMÉTRICOS</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Se detecta que el mal funcionamiento en general de los lectores es por defectos de fabricación 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Evidencias de daño ocasionado por fluctuaciones eléctricas. ▶ Detención de uso del producto en medios hostiles que deterioran la vida útil. ▶ Si es detectado que el equipo fue abierto sin previa autorización del departamento técnico. ▶ Evidencias de maltrato físico ▶ Mal funcionamiento por desconocimiento en el uso del producto por parte del usuario. ▶ Cables degollados.
<p>ACCESORIOS</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Se detecta que el mal funcionamiento en general de los accesorios es por defectos de fabricación 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Cables degollados. ▶ Detención de uso del producto en medios hostiles que deterioran la vida útil. ▶ Evidencias de maltrato en el producto.



1.3 Excepciones Generales de Garan-

1.3.1

Si el CONSUMIDOR adquiere un producto DIGITAL POS y desconoce su funcionamiento o uso del mismo, no es motivo para exigir garantía o devolución encontrándose el producto en buen estado.

1.3.2

El DISTRIBUIDOR cuenta con 3 días hábiles después de recibido la mercancía en su local o bodega para efectuar reclamos por faltante de accesorios o partes que se incluyan en los productos, pasado ese tiempo no se aceptará ninguna reclamación.

1.3.3

Cuando el producto cumple su tiempo de garantía.

1.3.4

Fuerza mayor o caso fortuito.

1.3.5

Que el consumidor no atendió las instrucciones de instalación, uso o mantenimiento indicadas en el manual del producto y en la garantía.

1.3.6

Cuando el equipo es dañado por mal uso, negligencia, accidentes, condiciones de instalación inadecuada, causas ambientales o climáticas.

1.3.7

No se haya atendido las instrucciones específicas del DEPARTAMENTO TECNICO.

1.3.8

Se evidencia fallas daño o adulteraciones al producto.

1.3.9

DIGITAL INC, en su departamento técnico no se hace responsable por pérdida de información. El cliente debe de hacer respaldos previos de su información.

1.3.10

DIGITAL INC en su departamento técnico no se hace responsables por instalaciones de sistema o si este ha sido dañado.



1.4 Documento o Soportes Producto

Es importante que para brindar una solución oportuna y eficiente a cada caso que se presente con los productos de DIGITAL POS, EL PROVEEDOR o CONSUMIDOR deberá presentar los siguientes documentos y evidencias:





PROCEDIMIENTO PARA EL TRÁMITE DE GARANTÍAS

2.1 Contactos

El cliente y distribuidor tiene la opción de contactarse ya sea a través de nuestro departamento técnico, o ejecutivos de cuentas a cargo de cada ciudad, se podrán realizar los contactos a los siguientes números:



CONTACTO



AREA - ZONA



NÚMERO

**CESAR VANEGAS
CORREA**

DEPARTAMENTO
TÉCNICO PRINCIPAL

310 620-8509
(Línea exclusiva WhatsApp)

**MARIA FERNANDA
CABRERA**

ZONA COSTA,
SANTANDERES

317 371-7954

**YENNY ANDREA
BASTIDAS PORTILLA**

ZONA ANTIOQUIA,
EJE CAFETERO, VALLE DEL
CAUCA, SUR OCCIDENTE

316 384-7402

JESUS NUÑEZ

CENTRO DEL PAÍS,
ORIENTE

317 441-0622





2.2 Procedimientos

2.2.1

El CONSUMIDOR o PROVEEDOR se contacta ya sea con el departamento técnico, o ejecutivo de cada zona para manifestar la falla presentada por el producto, aunque el conducto regular es que el CONSUMIDOR se acerque a su DISTRIBUIDOR para iniciar el trámite.

2.2.2

Si el CONSUMIDOR decide contactar directamente al departamento técnico, su único medio de comunicación posible a nuestro departamento técnico es nuestra línea de WhatsApp (310 620-8509), este podrá realizar pruebas remotas para determinar si el producto demuestra alguna falla, en dicha situación se le solicitará al CONSUMIDOR que se dirija hacia su DISTRIBUIDOR con el cual adquirió el producto para iniciar él envío del producto a nuestro departamento técnico, este proceso podrá ser acompañado por el ejecutivo de cuenta del DISTRIBUIDOR.

2.2.3

Si es el DISTRIBUIDOR es quien contacta con su ejecutivo de cuenta o departamento técnico autorizado, se iniciará verificación del producto para envío al departamento técnico.

2.2.4

Al llegar el producto al departamento técnico se procederá con su revisión, la cual tiene de tiempo disponible de hasta 15 días hábiles, iniciando desde que se realizó el envío del productos al departamento técnico.

2.2.5 Al estar reparado el producto se enviará nuevamente al DISTRIBUIDOR para ser entregado al CONSUMIDOR.

Procedimiento - Secuencia Gráfica





2.3 Envío y Recogida

- 2.3.1** Las recogidas se realizarán por el PROVEEDOR a la dirección principal, bodega o centro de servicio del DISTRIBUIDOR, ya sea a través de transportadora asignada o recogida del ejecutivo de cuenta.
- 2.3.2** El PROVEEDOR no hará recogidas directas al CLIENTE, este mismo debe de llevar el producto al DISTRIBUIDOR donde genero su compra para realizar el trámite de recogida.
- 2.3.3** Los costos de envío y recogida de los productos serán pagados por el PROVEEDOR siempre y cuando sea en ciudades principales.
- 2.3.4** Si la dirección de recogida y envío es en poblaciones no principales, los costos de envío serán pagados por el DISTRIBUIDOR o cliente.
- 2.3.5** Es responsabilidad del CLIENTE o DISTRIBUIDOR el correcto embalaje de los productos para evitar deterioro o daño, al ser recepcionado por el DEPARTAMENTO TECNICO los productos serán evaluados para determinar que llegaron en buen estado, de no ser así se enviará inmediatamente evidencias del estado en que llegaron los productos.



3



CAMBIOS Y DEVOLUCIONES



3. Cambios y Devoluciones

DigitalPOS.

- 3.1** Cuando el producto es adquirido por el CONSUMIDOR como nuevo (entendiéndose esto como un producto con máximo 5 días calendario de comprado), se evaluará el cambio inmediato por el mismo producto en equivalencia o mayor siempre y cuando este cuente con su caja en perfecto estado incluyendo icopores, CD o manual, cables, cargador, bolsa de empaque y el producto físico.
- 3.2** Si los productos adquiridos por el CONSUMIDOR superan los 6 días desde la fecha de compra, el producto solamente podrá ser reparado.
- 3.3** Para efectuar cambios de los productos es necesario que este se encuentre en perfecto estado físico, con empaques, plásticos, y accesorios, de no ser así, los items faltantes se retirarán del nuevo producto y se entregará como fue entregado el producto para su reparación.
- 3.4** Cuando el producto es reiterativo 3 veces o más en reparaciones, se evaluará el cambio directo del producto.
- 3.5** Por ningún motivo hacemos devolución de dinero.



The logo for DigitalPOS, featuring the word "Digital" in white and "POS" in orange, with a registered trademark symbol (®) to the right. The background is a vibrant blue with abstract circular patterns and a glowing orange sphere in the top right corner.

DigitalPOS[®]

 www.digitalpos.com.co  www.digitalpos.com.mx  www.digitalpos.com.us

 [digitalposinc](https://www.facebook.com/digitalposinc)  [digital_pos](https://www.instagram.com/digital_pos)  [digitalpos](https://www.linkedin.com/company/digitalpos)  [DigitalPosInc.](https://www.youtube.com/DigitalPosInc)