

GARANTÍA DE SERVICIO TÉCNICO

1. **Definición:** La garantía de servicio técnico es la obligación temporal de responder por la buena calidad del servicio técnico (mano de obra), sin contraprestación adicional al precio del servicio. No es indispensable presentar la factura de venta para solicitar la garantía.
2. **Término:** El término de la garantía de servicio técnico será de tres (3) meses, contados a partir de la fecha de entrega del producto al cliente.
3. **Contenido:** La presente garantía comprende las siguientes obligaciones especiales:
 - a. Reparación gratuita por defectos de mano de obra en el servicio técnico.
 - b. Reparación gratuita o sustitución del producto o pieza en caso de destrucción total o parcial causada con ocasión del servicio técnico defectuoso.
4. **Exoneración de responsabilidad:** La presente garantía no cubre los defectos provenientes de:
 - a. Fuerza mayor o caso fortuito.
 - b. El hecho de un tercero.
 - c. El uso indebido del bien por parte del cliente.
 - d. El hecho de que el cliente no atienda las instrucciones de instalación, uso o mantenimiento indicadas en el manual de instrucciones del producto.
 - e. El hecho de que el cliente permita que el bien sea manipulado, reparado o en cualquier forma intervenido por personal ajeno a CI TALSA.
5. **Exclusiones:** Se excluyen de la presente garantía los siguientes conceptos:
 - a. Servicios de mantenimiento preventivo.
 - b. El transporte del producto desde o hacia la sede del cliente.
 - c. Costos de transporte y viáticos del personal técnico desde las sedes del departamento técnico hasta la sede del cliente.
 - d. Las piezas o circuitos eléctricos o electrónicos (tarjetas, pantallas, membranas), los cables, los swiches y las piezas que sean directamente manipuladas.
 - e. Los daños y perjuicios derivados de los desperfectos del producto, tales como pérdidas de producción, de insumos, de empaques, de ventas, reclamos de clientes del cliente, costos de capital, entre otros.
6. **Obligaciones especiales del cliente:** El cliente contrae las siguientes obligaciones especiales:
 - a. Al momento de la entrega, el cliente deberá verificar el estado del producto, su funcionamiento y documentos soportes (informe técnico, factura, remisión). En caso de que el producto no cumpla con lo anterior, el cliente debe rechazar la entrega y reportar la situación al departamento de servicio al cliente de CI TALSA (Teléfono fijo: (57) (4) 2041313 extensión 4158; Celular: 3185713517; e-mail: servicioalcliente@citalsa.com).
 - b. El cliente deberá cumplir estrictamente el plan de mantenimiento preventivo y los controles periódicos del producto programados por CI TALSA.
7. **Transporte, repuestos y mano de obra:** Cuando el producto presente algún tipo de desperfecto, el cliente deberá informar inmediatamente este hecho a CI TALSA. Una vez recibida la información, el departamento de servicio técnico realizará una evaluación técnica del producto, para determinar el estado del mismo. En caso de que en la evaluación técnica se constate que el desperfecto proviene de mala calidad del servicio técnico, CI TALSA cubrirá los gastos de transporte, repuestos y mano de obra necesarios para la reparación. En caso contrario, todos estos gastos serán asumidos por el cliente.
8. **Acometidas requeridas para instalación del producto:** Si en el momento de realizar la visita de instalación se genera algún reproceso o reprogramación debido a que el cliente no cuenta con las acometidas indicadas, el desplazamiento y la mano de obra del técnico será cobrado, aunque la visita no haya cumplido su objetivo.
9. **Garantía legal para consumidores:** Cuando el cliente ostente la calidad de consumidor, de acuerdo con la definición legal de consumidor que establece el numeral 5 del artículo 5 de la Ley 1480 de 2011, la presente garantía se ajustará a las disposiciones de la misma ley.

