

## GARANTÍA DE PRODUCTO IMPERFECTO

**1. Definición:** La garantía es la obligación temporal de responder por el buen estado y el funcionamiento del producto y la conformidad del mismo con las condiciones de idoneidad, calidad y seguridad legalmente exigible o las ofrecidas, sin contraprestación adicional al precio del producto, con excepción de los imperfectos y/o deterioros que presenta el producto. No es indispensable presentar la factura de venta para solicitar la garantía.

**2. Término:** El término de la garantía será de un (1) año, salvo cuando en la factura de venta, expresamente aceptada por el comprador, se establezca un término inferior, caso en el cual prevalecerá éste último. El término que corresponda se contará a partir de la fecha de entrega del producto al comprador.

**3. Contenido:** La presente garantía comprende las siguientes obligaciones especiales: **a.** Reparación gratuita por defectos de fabricación del bien y suministro de los repuestos correspondientes, con excepción de los imperfectos y/o deterioros que presenta el producto. **b.** Suministrar las instrucciones para la instalación, mantenimiento y utilización de los productos de acuerdo con la naturaleza de éstos. **c.** 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. **d.** Disponer de repuestos, partes, insumos y mano de obra calificada, por un término de cuatro (4) años, contados a partir de la fecha de vencimiento de la garantía. Los costos de los mismos serán asumidos por el comprador, sin perjuicio de lo establecido en el literal a del numeral 3 de la garantía. Durante este término, CI TALSA tendrá en stock los repuestos de alto consumo o normal desgaste; los demás serán solicitados al fabricante mediante pedido con orden de compra o anticipo y quedarán sometidos a la disponibilidad del fabricante y a los tiempos de importación.

**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 comprador. **d.** El hecho de que el comprador no atienda las instrucciones de instalación, uso o mantenimiento indicadas en el manual de instrucciones del producto. **e.** El hecho de que el comprador 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.** Las piezas o circuitos eléctricos o electrónicos, los cables y los swiches. **b.** El transporte del producto desde o hacia la sede del comprador. **c.** 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 comprador, costos de capital, entre otros. **d.** Los imperfectos y/o deterioros que presenta el producto, a saber:

---

**6. Obligaciones especiales del comprador:** El comprador contrae las siguientes obligaciones especiales: **a.** Al momento de la entrega, el comprador deberá verificar el estado del producto (contenedor, guacal, caja, empaque, estructura). En caso de que el producto se encuentre en mal estado, el comprador 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](mailto:servicioalcliente@citalsa.com)). **b.** El comprador deberá cumplir estrictamente el plan de mantenimiento preventivo y los controles periódicos del producto programados por CI TALSA.

**7. Productos importados:** Cuando se trate de productos importados y comercializados por CI TALSA, el cliente podrá elegir entre solicitar la garantía a CI TALSA o al productor, según el término y el procedimiento de garantía que tenga establecidos el productor, los cuales podrán ser consultados por el cliente en la página [www.citalsa.com](http://www.citalsa.com), en el link <https://citalsa.com/garantia-productos/>.

**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 comprador 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 comprador 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.

Nombre del Cliente	Documento CC- NIT	Factura Interna	Equipo	Serie	Nombre del Responsable CI Talsa

