



GARANTÍA EXTENDIDA CI TALSA

DURANTE LA COBERTURA DE LA GARANTÍA EXTENDIDA

En los servicios de mantenimiento ejecutados en el tiempo de cobertura de la garantía extendida:

1. Los valores ofertados en dólares o euros se facturan según la TRM del día de facturación del servicio.
2. Los repuestos de importación tienen un tiempo de llegada sujeto a disponibilidad del proveedor, más los días de tránsito y nacionalización.
3. Si al momento de realizar el mantenimiento, el técnico detecta algún componente desgastado y requiere cambio, el valor del repuesto será sumado a la oferta existente al igual que la mano de obra adicional.
4. Los clientes sin cupo de crédito con CI TALSA, deberán realizar el pago del 100% de anticipo (con la aceptación de la cotización) previo a la programación del servicio.
5. Los tiempos de entrega de materiales importados dependerán de factores como el tiempo de emisión de la OC por parte del cliente, la disponibilidad del material por parte del proveedor, la cadena de suministro internacional, etc., en cualquier caso se le informará por correo electrónico o telefónicamente el estado de avance de su proyecto o servicio.
CI TALSA no asume responsabilidad por eventos que retrasen o impidan la entrega efectiva de los artículos, tales como: bloqueos viales, asonadas, paros armados, conmoción pública, problemas en el transporte nacional o de logística internacional, desastres naturales (inundaciones, deslizamientos, etcétera), en general CI TALSA no será responsable por las afectaciones o retrasos en la entrega de los artículos por motivos o circunstancias que no le sean imputables.
6. Las ofertas de servicio tienen validez por 15 días calendario.

TÉRMINOS Y CONDICIONES

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 extendida será por un año adicional a la garantía comercial, 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 fabricación del bien y suministro de los repuestos correspondientes, durante el término de la garantía.
- 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 y utilización de los productos, de acuerdo con la naturaleza de estos. Sin embargo, la asistencia técnica podrá tener un costo adicional al precio en los casos detallados en el numeral "Exclusiones".
- 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 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 de CI Talsa 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, lucro cesante, entre otros, y en general perjuicios indirectos.
- f. Todas las intervenciones técnicas derivadas del mal uso del equipo y/o aplicaciones diferentes a las detalladas en el manual.

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.
- c. Hacer buen uso del equipo y dentro de las aplicaciones correctas debidamente indicadas en el manual.

7. 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 asociados a 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 3 del artículo 5 de la Ley 1480 de 2011, la presente garantía se ajustará a las disposiciones de la misma ley.

BENEFICIOS ESPECIALES- ACUERDO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO

1. Tener presente que al firmar y/o aceptar el acuerdo de mantenimiento preventivo, los servicios tienen los siguientes descuentos:

- El 1er servicio el **5%** sobre el valor del servicio.
- El 2do servicio el **10%** sobre el valor del servicio.
- El 3er servicio el **15%** sobre el valor del servicio.

2. Capacitación técnica del uso y manejo de los equipos una única vez por año, durante la vigencia del acuerdo de mantenimiento preventivo.

3. Prioridad de atención en los eventuales servicios de naturaleza correctivos.