

POLITICA DE GARANTIA

SINCRON S.A.S, cuentan con más de 47 años de experiencia en la comercialización de productos de alta calidad, nos consolidamos como una empresa confiable y de prestigio en el mercado. La calidad de nuestros productos nos permite ofrecer con total confianza un respaldo a través de la garantía.

La garantía aplica a los productos suministrados por SINCRON al cliente final, ya sean de marcas propias, representadas o adquiridas a terceros.

Vigencia de la Garantía

SINCRON garantiza que los productos suministrados cumplen con las condiciones de calidad e idoneidad ofrecidas, siempre que sean utilizados conforme a las especificaciones técnicas, manuales de uso, instalación y mantenimiento.

El periodo de garantía de todos los productos suministrados según su clasificación es de:

Termos, cajas térmicas, y Paquetes Fríos	Tres (3) meses:
Refrigeradores, Panasonic, OPTO22	Un (1) año
Otros productos.	Ver Precotización

La garantía se contará a partir de la fecha de entrega del producto al cliente.

Productos excluidos de garantía (No aplica garantía para):

- Sensores de temperatura.
- Productos eléctricos como relevos y sensores en general.

Para los servicios ejecutados por la organización, se entenderá que la prestación del servicio ha sido recibida a satisfacción por parte del cliente si, transcurridos tres (3) días hábiles contados a partir de la emisión y entrega de la Orden de Servicio, no se presenta por escrito ninguna observación, reclamación o inconformidad relacionada con su ejecución.

Vencido este plazo sin pronunciamiento por parte del cliente, el servicio se considerará aceptado y cerrado, dando por finalizada la prestación del mismo.

Causales de no aplicación de Garantía (Limitaciones y exclusiones)

La garantía no será procedente cuando: como resultado del diagnóstico técnico (soportado con la respectiva orden de servicio) realizado por SINCRON y/o por la marca del producto, se determine que la novedad presentada corresponde a alguna de las siguientes situaciones, entre otras que, aun no estando expresamente contempladas, resulten incompatibles con el adecuado uso y funcionamiento del producto suministrado:

 320 677 8810 - 320 677 8806 sincron@sincron.com.co www.sincron.co Avenida 1 oeste 6-28 Santa Rita - Cali

NIT 890.315.310-0

- Uso indebido del producto o uso diferente al especificado en sus manuales, fichas técnicas o condiciones de operación.
 - Error de manipulación, instalación, operación o mantenimiento.
 - Daños ocasionados por golpes, caídas, rayones, abolladuras o desgaste normal del producto.
- Intervenciones, modificaciones o reparaciones realizadas por terceros no autorizados.

- Incumplimiento de las instrucciones suministradas para la instalación, uso o mantenimiento del producto.
- Daños ocasionados por transporte inapropiado del equipo posterior a la entrega al cliente.
- Problemas causados por condiciones ambientales deficientes o por la invasión de elementos extraños al producto, tales como agua, químicos, polvo, arena, insectos, roedores u otros similares.
- Daños ocasionados por fenómenos naturales o eventos de fuerza mayor: tales como terremotos, inundaciones, tormentas eléctricas, incendios, humedad, fluctuaciones de voltaje, vandalismo, robo u otros eventos accidentales o provocados.
- Productos que se encuentren fuera del período de garantía.
- Productos que presenten el número de serie alterado, removido o ilegible.

Proceso para la gestión de solicitudes (garantía/devolución):

Para gestionar una solicitud en el marco de la política de garantía y/o devolución, tenga en cuenta los siguientes pasos:

- Contacte a nuestro servicio al cliente al (3177827322) o mediante los correos electrónicos: sincron@sincron.com.co, calidadexterna@sincron.com.co con copia a emartinez@sincron.com.co
- En atención a su solicitud, recibirá un número de radicado y/o confirmación por parte del área de Servicio al Cliente, para la trazabilidad de su garantía y/o devolución.
- Dentro de cualquier tipo de reclamación los trabajos de garantía en Sincron, serán realizados en función de un diagnóstico técnico por el medio que se considere pertinente bien sea presencial, telefónico, partners de servicios, entre otros) para determinar la viabilidad. (Módulos Panasonic y OPTO22 sujetos a validación de su revisión al interior de Sincron).

Tramites de la Garantía

- Dependiendo del problema, ofrecemos reparación, reemplazo o reembolso del producto.
- Cuando sea necesario una revisión técnica del producto si está en el alcance de los técnicos de Sincron, tendrá Ocho (08) días hábiles para revisar el equipo e informar los resultados de la revisión bajo una orden de servicio; en caso de requerir más tiempo se notificará al cliente.
- La garantía cubre cualquier reparación necesaria para corregir defectos de material o fabricación que puedan presentarse bajo condiciones normales de uso y funcionamiento.
- La garantía permanecerá vigente a partir del momento de la entrega del producto nuevo, por el tiempo que está estipulado en garantías.



320 677 8810 - 320 677 8806



Avenida 1 oeste 6-28 Santa Rita - Cali

sincron@sincron.com.co

NIT 890.315.310-0

www.sincron.co

- Tenga en cuenta que la intervención a los equipos suministrados, en actividades como: instalaciones de repuestos, accesorios, reparaciones o modificaciones realizadas por terceros no autorizados dan por terminada la cobertura de la garantía.
- Las garantías se aplican exclusivamente a productos que cumplan con las condiciones establecidas para el buen funcionamiento de los equipos suministrados (Ver manuales y/o recomendaciones) por Sincron.
- Antes de cualquier activación de garantía, realizaremos una exhaustiva revisión para asegurar que se han cumplido todos los requisitos. Solo de esta manera podremos garantizar la cobertura de nuestros productos y ofrecer el servicio de calidad que usted merece.

Cierre del caso de garantía

Una vez cumplida la garantía por parte de Sincron, el cliente dispondrá de un plazo de quince (15) días calendario para responder. Si no recibimos ninguna respuesta dentro de este período, procederemos con el cierre del caso de manera automática, considerando que el asunto ha sido resuelto a satisfacción.

Devoluciones mercancía (Si aplica)

1. Para el proceso de devolución el cliente, debe retornar el producto a Sincron con su empaque, accesorios completos y originales; en las mismas condiciones en que lo recibió. Los costos de transporte y los demás que conlleve la devolución del bien serán cubiertos por el cliente.

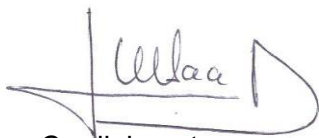
Reintegro Dinero al Cliente (Si aplica)

1. El reintegro se realizará exclusivamente a una cuenta bancaria registrada a nombre del Cliente si es persona natural o jurídica.
2. El cliente debe proporcionar una certificación bancaria a su nombre donde recibirá el reintegro.
3. En caso el cliente solicite el reintegro a un tercero, debe enviar una carta de autorización firmada por el Representante Legal. Esta carta de incluir: Nombre completo de la persona que recibirá el dinero, además de la cedula de ciudadanía y certificación bancaria del beneficiario como documento adjunto.

Información de Contacto:

Si tiene preguntas sobre esta política o desea radicar una PQRS, puede contactarnos a través de la línea telefónica (3177827322) o mediante los correos electrónicos: sincron@sincron.com.co, calidadexterna@sincron.com.co con copia a emartinez@sincron.com.co.

También puede radicar su solicitud a través de nuestra página web: <https://www.sincron.co/> en el apartado de "contáctenos" <https://www.sincron.co/contactenos>



Cordialmente,
Gerente General

 320 677 8810 - 320 677 8806

 sincron@sincron.com.co

 www.sincron.co

 Avenida 1 oeste 6-28 Santa Rita - Cali

NIT 890.315.310-0