

# Política de Garantías, Cambios y Devoluciones

Aplicable a productos de tecnología, software y servicios profesionales  
Conforme a la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor – Colombia)

## 1. Alcance y marco normativo

Esta política regula los procedimientos de **cambios, devoluciones, DOA (Dead On Arrival) y garantías** aplicables a:

- Equipos de tecnología (hardware, periféricos, componentes, dispositivos electrónicos).
- Software licenciado o suscripciones digitales NO TIENEN CAMBIO NI DEVOLUCIONES.
- Servicios profesionales (consultoría, soporte técnico, instalación, capacitación, desarrollo, etc.). ENTRA A REVISION CADA CASO.

Se fundamenta en:

- **Ley 1480 de 2011 – Estatuto del Consumidor**
- Normas complementarias de la **Superintendencia de Industria y Comercio (SIC)**
- Condiciones de garantía de fabricantes y proveedores autorizados

## 2. Definiciones clave

### 2.1. Producto DOA (Dead On Arrival)

Producto de tecnología que, dentro de los **primeros 4 días hábiles** posteriores a la entrega si:

- No enciende o no inicia correctamente.
- Presenta fallas críticas de fábrica.
- Llega incompleto, roto o con daño físico evidente.

El DOA se maneja como **cambio inmediato**, no como garantía.

### 2.2. Garantía legal

Obligación del proveedor y/o fabricante de responder por la **calidad, idoneidad, seguridad y funcionamiento** del producto o servicio durante el término ofrecido.

### 2.3. Software y licencias digitales

El software, claves de activación, suscripciones y licencias digitales se consideran **bienes intangibles**, sujetos a condiciones especiales de devolución y garantía.

### 2.4. Servicios profesionales

Actividades de consultoría, soporte, instalación, configuración, desarrollo o capacitación prestadas por personal especializado.

### **3. Política DOA (cambio por falla inicial)**

#### **3.1. Plazo para reportar DOA y regresar producto.**

El cliente cuenta con **4 días hábiles** desde la entrega del producto.

#### **3.2. Condiciones para aplicar DOA**

- Presentar **factura o comprobante de compra**.
- Conservar **empaque, accesorios, manuales y elementos originales**.
- No haber manipulado el producto de forma indebida.
- La falla debe ser **verificada por nuestro equipo técnico** o por un centro autorizado.

#### **3.3. Opciones del cliente**

- Cambio por **producto nuevo** de la misma referencia en los siguientes cuatro (4) días hábiles a recibir el producto.
- Cambio por **producto equivalente**, ajustando diferencias de precio.
- Nota crédito o devolución del dinero si no hay disponibilidad.

#### **3.4. Exclusiones DOA**

- Golpes, humedad, caídas, sobrecargas eléctricas.
- Manipulación por terceros no autorizados.
- Instalación incorrecta.
- Software mal instalado por el usuario.

Pasados los (4) cuatro días hábiles, el caso se tramita como **garantía**.

### **4. Garantía para productos de tecnología (hardware)**

#### **4.1. Término de garantía**

Depende del fabricante y del tipo de producto.  
Si no se especifica, se aplica el término mínimo legal.

#### **4.2. Cobertura**

- Defectos de fabricación.
- Fallas de funcionamiento bajo uso normal.
- Problemas de idoneidad o calidad.

#### **4.3. Exclusiones**

- Daños por mal uso, golpes, humedad, sobrecargas o fluctuaciones eléctricas.
- Intervención por terceros no autorizados.
- Pérdida de información o daños en software.
- Consumibles (baterías, cables, cargadores, partes de desgaste).

#### **4.4. Procedimiento**

1. Radicar solicitud por los canales oficiales.
2. Presentar factura.
3. Entregar el producto con accesorios esenciales.
4. Revisión técnica para determinar origen de la falla.

#### **4.5. Soluciones posibles**

- Reparación sin costo.
- Cambio por producto nuevo.
- Nota crédito o devolución del dinero si la reparación no es posible.

### **5. Garantía para software y licencias digitales**

#### **5.1. Condiciones especiales**

El software es un **bien intangible**, por lo que:

- Una vez entregada la licencia o clave de activación, **no aplica devolución por retracto**, salvo que la clave no funcione y el proveedor confirme la falla.
- No se aceptan devoluciones por incompatibilidad con equipos del cliente si no se verificaron previamente los requisitos técnicos.

#### **5.2. Cobertura de garantía**

- Licencias defectuosas o claves que no activan.
- Errores atribuibles al proveedor o fabricante.

#### **5.3. Exclusiones**

- Instalación incorrecta por parte del usuario.
- Virus, malware o daños causados por software de terceros.
- Configuraciones no compatibles con el equipo del cliente.

### **6. Garantía para servicios profesionales**

#### **6.1. Alcance**

Aplica a:

- Instalación
- Configuración
- Consultoría
- Soporte técnico
- Desarrollo
- Capacitación

## **6.2. Cobertura**

La garantía cubre:

- Errores técnicos atribuibles al personal asignado.
- Fallas en la ejecución del servicio según el alcance contratado.

## **6.3. Exclusiones**

- Cambios solicitados fuera del alcance inicial.
- Problemas derivados de infraestructura del cliente (red, energía, hardware defectuoso).
- Intervenciones posteriores de terceros.

## **6.4. Correcciones**

Si se detecta un error atribuible al servicio prestado, se realizará:

- Corrección sin costo.
- Ajustes necesarios para cumplir el alcance contratado.

## **7. Canales de atención**

- **Correo:** servicioalcliente@hsstech.com.co
- **WhatsApp:** +57 3115699618
- **Dirección física:** Calle 74B 69 51 – Bogota , Colombia.