HJBC, Como representantes oficiales de FreedConn en Colombia, en HJBC garantizamos el respaldo y la cobertura de nuestros productos bajo las siguientes condiciones:

Políticas de Garantía — Intercomunicadores FreedConn

En HJBC GROUP queremos que disfrutes tu intercomunicador FreedConn con total tranquilidad. Este documento explica, de forma clara y sencilla, qué cubre tu garantía, qué no cubre, y cómo acompañarte paso a paso si tu equipo presenta una falla. Nuestro objetivo es que sepas exactamente qué esperar en cada escenario, sin letra pequeña ni sorpresas.

1. Vigencia de la garantía

La garantía inicia el mismo día de la compra y cubre exclusivamente defectos de fabricación, es decir, fallas de origen que no fueron causadas por el uso, la manipulación o un accidente.

Componente	Cobertura
Unidad central (módulo electrónico)	12 meses desde la fecha de compra, por defectos de fabricación.
Kit de audio y accesorios (auriculares, micrófonos, cables USB, bases de montaje, adhesivos)	3 meses desde la fecha de compra, por defectos de fabricación

> *Recomendación: conserva tu factura de compra desde el primer día. Es el único documento que necesitas para activar la garantía cuando la requieras.*
>
> *Si compraste tu equipo antes del 17 de octubre de 2026, tu kit de audio y accesorios conservan la cobertura de 6 meses vigente al momento de tu compra. La cobertura de 3 meses aplica a compras realizadas desde esa fecha.*

2. ¿Qué cubre la garantía?

Cubrimos fallas de origen en:

- Funcionalidad Bluetooth: el equipo no empareja o pierde la conexión constantemente.
- Sistema de audio interno: ausencia de sonido o audio distorsionado que no es atribuible al micrófono o a los auriculares.
- Batería: no retiene carga o no enciende, siempre que se haya respetado el tiempo de carga sugerido en el manual.
- Botones, interruptores o perillas: mal funcionamiento por causas internas del equipo.

3. ¿Qué no cubre la garantía?

Para que puedas prevenirlos, estos son los casos en los que la garantía no aplica. Entendemos que a veces estos daños ocurren sin intención, por eso te explicamos cada causal con el mayor detalle posible:

3.1 Mala manipulación o uso indebido

- Daños en el puerto de carga o de audio por inserción incorrecta, forzada, o por usar cables no originales.
- Daño físico en botones, perillas o carcasa por golpes, caídas, aplastamiento o manipulación brusca.
- Exposición a condiciones extremas de temperatura o humedad no contempladas en el manual.
- Mala instalación de los audífonos, los audífonos no deben quedar con una presión extrema y se sugiere realizar un corte en el plástico del acolchado de la mejilla izquierda que encaja en el casco para evitar el daño en el cable de los audífonos, este procedimiento no afecta la seguridad ni funcionalidad del casco.
- **Daños en el kit de audio (conector de 5 pines):** cables trozados, entorchados o con marcas de tirones; pines doblados, partidos o forzados; daños por aprisionamiento o mala instalación entre la calota y las almohadillas del casco; o empalmes y modificaciones no autorizadas.

> *Recomendación: El equipo se exonera de garantía por golpes y caídas ya que pueden afectar el funcionamiento del equipo.*

3.2 Intervención no autorizada

- Equipos que hayan sido abiertos, desarmados o manipulados internamente por personal no autorizado. La pérdida del sello de garantía la anula automáticamente.

3.3 Desgaste normal y accesorios

- Desgaste cosmético (rayones, raspaduras) propio del uso diario.

- Mal uso de accesorios, por ejemplo, un cable de carga roto por tirar de él.

3.4 Fuerza mayor

- Daños por fuego, inundaciones, descargas eléctricas externas o accidentes de tránsito.

> *Si tienes dudas sobre si tu caso aplica, escríbenos antes de enviar el equipo. Con gusto te orientamos según lo que nos describas.*

4. Cómo solicitar tu garantía — paso a paso

Sabemos que cuando un equipo falla, lo que más quieres es una solución rápida y sin complicaciones. Así es el proceso:

1. Contáctanos por WhatsApp al 310 255 0360, nuestra línea oficial de garantías.
2. Envíanos tu prueba de compra: factura o copia de esta. Este requisito es obligatorio para iniciar el trámite.
3. No abras el intercomunicador. Entrégalo en su estado original y completo (con todos los accesorios que apliquen a la falla).
4. Describe el problema con el mayor detalle posible. Si puedes, adjunta fotos o videos que muestren la falla; esto agiliza el diagnóstico.
5. Envía el equipo a nuestro centro de experiencia: Carrera 26 #68-29, Barrio Alcázares, Bogotá. Los costos de envío corren por cuenta de FreedConn Colombia.

5. Tiempos de respuesta

Etapa	Plazo estimado
Diagnóstico de la falla	3 a 5 días hábiles desde la recepción del equipo, los casos que se encuentre fuera del tiempo de garantía y deseen realizar un servicio técnico tienen un valor de revisión de $10.000.
Solución (reparación o reemplazo, si aplica)	8 a 15 días hábiles desde la confirmación de la falla. El valor aplica según diagnóstico.

Si el diagnóstico requiere más tiempo del estimado, te lo informaremos oportunamente por WhatsApp para que estés siempre al tanto del estado de tu equipo.

Kits de audio: si tu kit de audio ingresa a garantía después del primer mes de compra, pasa por una validación técnica de hasta 3 días hábiles para confirmar que la falla es de fabricación.

6. Escenarios posibles y su solución

Escenario A — La falla está cubierta por la garantía

Optaremos por una de estas dos soluciones, según disponibilidad:

- Reparación o cambio del producto.

Escenario B — La falla NO está cubierta por la garantía

Te lo notificaremos explicando la causal específica (por ejemplo, uso indebido o manipulación). En ese caso tienes dos opciones:

- Solicitar la devolución del equipo, asumiendo el costo de envío.
- Aceptar un servicio de reparación con costo adicional, si así lo deseas.

Escenario C — Equipo adquirido en plataformas internacionales

No brindamos garantía a intercomunicadores comprados en plataformas como Amazon, Alibaba, AliExpress o Temu. En estos casos, el cliente asume toda responsabilidad por fallas, incompatibilidades o ausencia de garantía, ya que no corresponden a nuestra red oficial de distribución en Colombia.

7. Marco legal

Estas políticas se establecen en cumplimiento del Estatuto del Consumidor (Ley 1480 de 2011), que regula la garantía legal mínima de los productos vendidos en Colombia y protege tu derecho a la información clara, veraz y suficiente sobre las condiciones de tu compra.

8. Contacto

Línea oficial de garantías (WhatsApp): 310 255 0360

Centro de experiencia: Carrera 26 #68-29, Barrio Alcázares, Bogotá

> *Este documento resume nuestras políticas vigentes de garantía. Ante cualquier duda, nuestro equipo de servicio al cliente está disponible para orientarte antes, durante y después del proceso.*