



INVERSIONES Y SOLUCIONES HJBC S.A.S.

NIT 900 817 773 - 7

Carrera 26 # 68 - 29 / Bogotá, Colombia

PBX +57 (1)5220124

H J B C
S . A . S

Políticas de Garantías de Productos

Sabemos que quieres disfrutar de tus productos sin preocupaciones. Por eso, hemos simplificado nuestros términos de garantía. Como distribuidores, nuestra

garantía es la misma que ofrece el fabricante original.

1. Cobertura de Garantía y Plazos por Categoría

La garantía cubre cualquier defecto de calidad e idoneidad (errores o fallas de fabricación) dentro del tiempo establecido para cada producto.

Producto	Plazo de Garantía Mínimo (Por Ley 1480)
Cascos KOV	6 meses
Intercomunicadores	1 año
Baúles	6 meses
Chaquetas	6 meses
Sillas Gamer	1 año (Estructura) / 2 meses (Parte eléctrica)
Kits de audio	2 meses
Impermeables	3 meses
Guantes	3 meses

Importante: Hemos definido plazos claros en cumplimiento con el **Estatuto del Consumidor (Ley 1480)** para bienes duraderos (mínimo 1 año)

2. Cómo Presentar la Solicitud

Si tu producto presenta un problema, puedes iniciar el trámite de garantía siguiendo estos pasos:

1. **Visita nuestro centro de experiencia:** Acude al lugar donde compraste el producto, un asesor de servicio te asistirá con el proceso.
2. **Contáctanos a Nivel Nacional:** Puedes escribirnos al **3102550360** para iniciar el proceso.

Documentación Obligatoria

Antes de iniciar, debes tener a mano:

- **Factura de Venta:** Copia de la factura de Inversiones y Soluciones HJBC (si eres distribuidor) y/o la factura de venta al cliente final.
- **Información del Producto:** Nombre, identificación, número y fecha de la factura, referencia, marca, talla (si aplica), y una **descripción detallada de la falla**.

Atención: Sin la documentación solicitada y debidamente diligenciada, no podremos iniciar el trámite de garantía.

3. Proceso, Diagnóstico y Tiempos de Respuesta

Una vez recibido el producto, nuestro equipo técnico lo revisa, y si es necesario, la solicitud se escala al fabricante.

Etapa	Plazo Máximo
Diagnóstico	3 a 5 días hábiles
Reparación	5 a 7 días hábiles

- Si necesitamos más tiempo para el diagnóstico, te lo comunicaremos por WhatsApp.
- Te informaremos el diagnóstico emitido y el procedimiento a seguir.
- La respuesta formal se enviará por escrito por medio de WhatsApp al número que proporcionaste.

4. Soluciones de Garantía (Reparación, Cambio o Devolución)

Las opciones de solución dependen del estado y disponibilidad del producto:

A. Producto Nuevo (Sin Uso)

Si un producto nuevo presenta un daño superficial y procede la garantía:

- **Cambio por Igual:** Si tenemos el mismo producto y talla en stock, te enviaremos uno nuevo.

- **Espera:** Si no hay stock, se te informará si el fabricante enviará el producto en una próxima importación (puede requerir espera de un par de meses).
- **Cambio por Negociación:** Si no hay stock y no deseas esperar, se negocia un cambio por otra referencia de la misma marca y valor, emitiendo una **Nota Crédito** aplicada a la nueva factura. Si no hay de la misma marca, se negocia la compra de otro producto en existencia. Si el nuevo producto es más costoso, deberás pagar la diferencia.

B. Producto Usado

Si el producto estaba en uso:

- **Reparación:** Lo revisa nuestro equipo de Servicio Técnico y se realiza el cambio de la parte o pieza afectada.

C. Defecto Reincidente y Devolución

Si el bien no es reparable, o si la **falla es reincidente (ocurre una segunda vez)**, el consumidor puede exigir:

1. **Cambio** por un producto totalmente nuevo.
2. **Devolución** del dinero. (Art. 11 Ley 1480).

D. Nota Crédito o Devolución de Dinero (Si no se acepta el cambio)

Si el cliente no acepta el cambio del producto por ninguna referencia:

- **Nota Crédito (Clientes Distribuidores):** Se emite una nota crédito que puede ser descontada en un próximo pedido.
- **Devolución de Dinero (Clientes Público/Almacén):** El titular de la factura debe enviar una solicitud de devolución con la información bancaria correspondiente (si fue en efectivo o transferencia).

5. Excepciones de Garantía (Casos Excluidos)

Inversiones y Soluciones HJBC se exonera de la responsabilidad de la garantía si se demuestra que el defecto proviene de:

Causa de Exclusión	Descripción Detallada
Uso Indevido o Negligencia	Abuso, negligencia, o condiciones inadecuadas de instalación, ambientales o climáticas.
Incumplimiento de Instrucciones	Que el consumidor no atendió las instrucciones de instalación, uso o mantenimiento (siempre que el manual esté en castellano y sea acorde a la complejidad).

Manipulación	El producto ha sido ajustado, reparado, alterado o modificado sin el consentimiento previo y por escrito del Fabricante.
Fuerza Mayor o Tercero	Fuerza mayor, caso fortuito, o el hecho de un tercero.
Daño de Etiqueta	Falta, daño o adulteración de la etiqueta o sello de garantía de la parte posterior.
Problemas de Almacenamiento/Transporte	Causados por el cliente o accidentes.
Exceso de Tiempo	El producto está fuera de los términos (tiempos) de garantía.

6. Transporte y Logística

- **Asunción de Flete:** Inversiones y Soluciones HJBC cubre el costo del transporte (ida y vuelta) del producto a nuestra oficina en Bogotá (Carrera 26 #68-29).
- **Excepciones:** El costo del envío **no** será asumido por nosotros si el defecto se debe a las causales de exclusión mencionadas en el punto 5 (ej. uso indebido).
- **Responsabilidad del Cliente:** El cliente es responsable del adecuado **embalaje y protección** del producto para evitar daños durante el transporte a nuestras oficinas.

7. Derechos del Consumidor Adicionales

A. Retracto y Reversión de Pago

Para compras efectuadas por **medios no tradicionales (e-commerce o a distancia)**, el consumidor tiene los siguientes derechos, de acuerdo con la Ley 1480:

- **Derecho de Retracto:** El consumidor puede retractarse de la compra en un plazo no mayor a **cinco (5) días hábiles** contados a partir de la entrega del bien.
- **Reversión de Pago:** Procede cuando la adquisición se hizo a través de mecanismos electrónicos (tarjeta de crédito, débito u otro) y se cumple con alguna de las causales legales (ej. fraude, el producto recibido no corresponde al solicitado).

8. Datos de Contacto Oficiales

- Teléfono/WhatsApp: 3102550360
- Oficina para Recepción de Garantías: Carrera 26 #68-29, Bogotá.

Manual de Responsabilidades para el Proceso de Garantía

El siguiente manual busca establecer la responsabilidad del cliente y de Inversiones y Soluciones HJBC para asegurar un proceso de garantía eficiente, rápido y transparente.

1. Responsabilidades del Cliente/Usuario

La responsabilidad principal del cliente es garantizar que el producto llegue a las oficinas de Inversiones y Soluciones HJBC en las mismas condiciones en que fue retirado de su posesión, sin daños adicionales por transporte.

Área	Responsabilidad
Documentación	Presentar la Factura de Venta (copia de la factura de Inversiones y Soluciones HJBC y/o al cliente final) y la descripción detallada de la falla al momento de iniciar el trámite.
Embalaje	Utilizar un embalaje adecuado y resistente (caja, protección interna, material de relleno) para proteger el producto durante el transporte.
Etiquetado	Asegurar que el paquete esté claramente etiquetado con la dirección de destino (Carrera 26 #68-29, Bogotá) y la información de contacto del cliente/distribuidor.
Condiciones	Entregar el producto limpio y con todos los accesorios incluidos, sí son relevantes para la falla reportada.
Comunicación	Responder a las comunicaciones (vía WhatsApp u otros medios) de la empresa sobre el diagnóstico y el procedimiento a seguir.

2. Responsabilidades de Inversiones y Soluciones HJBC

Nuestra responsabilidad es gestionar el proceso de garantía con transparencia, cumpliendo los plazos de diagnóstico y ofreciendo una solución de acuerdo con la ley.

Área	Responsabilidad
Logística (Flete)	Asumir el costo del transporte (ida y vuelta) del producto a nuestra oficina en Bogotá, salvo las excepciones indicadas en la política.
Documentación y Trazabilidad	Registrar de manera formal la fecha de recepción del producto para garantía.
Diagnóstico	Realizar la revisión técnica y emitir un diagnóstico en un plazo máximo de 3 a 5 días hábiles .
Respuesta Formal	Enviar una respuesta formal y por escrito (generalmente vía WhatsApp) sobre la aceptación o no aceptación de la garantía.
Solución	En caso de proceder la garantía, asegurar la reparación (máximo 5 a 7 días hábiles) o la gestión del cambio/devolución, informando al cliente sobre el procedimiento y los tiempos estimados.

Puntos Clave para la Trazabilidad

Para garantizar la transparencia, Inversiones y Soluciones HJBC implementará:

1. **Acta de Recepción:** Se generará un acta o comprobante digital con la fecha y hora exacta de recepción del producto en la oficina.
2. **Seguimiento por WhatsApp:** El número de contacto **3102550360** se usará como canal oficial para mantener al cliente informado sobre la evolución del diagnóstico y la solución.
3. **Registro de Exclusiones:** Si la garantía no es aceptada, se enviará una respuesta por escrito al cliente detallando la causal de exclusión demostrada (ej. uso indebido, manipulación).

Nota:

Aviso de Tratamiento de Datos: El uso del número de contacto **3102550360** como canal oficial de seguimiento implica la **autorización por parte del cliente** para el tratamiento de sus datos personales (nombre, número de teléfono y detalles de la garantía) con el propósito exclusivo de gestionar el proceso de garantía y sus comunicaciones asociadas, en cumplimiento con lo establecido en la **Ley 1581 de 2012** (Protección de Datos Personales en Colombia).

