

POLÍTICA DE CAMBIOS, GARANTÍA Y DERECHO DE RETRACTO

ALIFOR S.A.S. es una compañía que tiene la finalidad de alimentar día a día las relaciones comerciales con todos sus clientes, por esta razón nos esforzamos en prestar el mejor servicio y entregar los mejores productos con precios competitivos en el mercado, para que nuestros clientes vivan una experiencia difícil de igualar, en consecuencia, para ofrecer un servicio integral, se ha dispuesto de la presente política de garantías, retracto y devoluciones.

Estimado cliente, le recomendamos leer con especial cuidado la información que entregamos por medio de este escrito, en el cual se establece la política aplicable a los cambios, garantías y derecho a retracto, de productos adquiridos en ALIFOR S.A.S, las directrices contenidas en el presente documento se elaboraron teniendo en cuenta las disposiciones descritas en el artículo 78 de la Constitución Política de Colombia, la Ley 1480 de 2011 “Por medio de la cual se expide el Estatuto del Consumidor y se dictan otras disposiciones” y el Decreto 735 de 2013 “Por el cual se reglamenta la efectividad de la garantía prevista en los artículos 7° y siguientes de la Ley 1480 de 2011”

GARANTÍA

ALIFOR S.A.S., está comprometido en brindar, promover y garantizar el derecho de suministrar productos y/o servicios de alta calidad, por esta razón otorga una garantía para amparar contra posibles defectos de fabricación, diseño y/o calidad de los materiales. La aceptación de esta garantía dependerá de la categoría a la cual pertenezca el producto, la marca o fabricante del producto, por la tanto al momento de realizar la cotización y en la factura del producto, ALIFOR S.A.S informará el término de la garantía legal.

De conformidad con lo dispuesto en el literal c) del numeral 5 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011, ALIFOR S.A.S., dará respuesta dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la recepción de la reclamación, una respuesta para negar o hacer efectiva una garantía legal, lo cual, la compañía expresará por escrito y de manera sustentada las razones para aceptarla, negar o hacerla efectiva de forma diferente a la solicitada, con las pruebas que justifiquen su decisión. El término para resolver la reclamación directa presentada por el consumidor, empezará a contarse a partir del día siguiente en que el consumidor presente la solicitud.

Si nuestros productos tienen algún fallo o defecto de fabricación: mecánico, eléctrico, electrónico o que no cumpla con las características ofertadas durante el periodo de la garantía, ALIFOR S.A.S., llevará a cabo una revisión para determinar las condiciones del estado físico y operativo del producto, asimismo elaborará y entregará un informe técnico donde se evidencie el diagnóstico, a fin de definir la pertinencia de aplicar alguna de las siguientes opciones: A) REPARAR el equipo o la parte si es reparable o B) SUSTITUIR el equipo o la parte dañada por otro u otra de iguales o superior características.

La garantía de cualquier producto estará sujeta a un diagnóstico técnico y en caso de ser reparada, el proceso de reparación se realizará dentro de los treinta (30) días hábiles contados a partir del día hábil siguiente a la entrega del diagnóstico; sin embargo, si el producto no admite reparación, se procederá con la devolución del precio pagado o el cambio

de producto por otro a elección de la compañía. Una vez expire el término de la garantía legal el cliente deberá asumir el pago de cualquier revisión, diagnóstico, reparación y/o repuesto que requiera el bien.

Requisitos para hacer efectiva la garantía:

- **Informar el daño:** El consumidor estará obligado a informar el daño que tiene el producto de manera detallada, debe enviar fotografías y ponerlo a disposición de la compañía ALIFOR S.A.S. en la fecha, lugar y hora que este último indique, procurando entregar el producto con todos sus stickers, envoltorios y caja originales.
- **Fecha y número de factura:** De conformidad con el artículo 27 de la LEY 1480 de 2011 no será condición para hacer efectiva la garantía la presentación de la factura; sin embargo, en atención al artículo 2 del Decreto 735 de 2013, será obligatorio que el consumidor informe la fecha de la compra y el número de factura correspondiente.
- **Reclamación por escrito:** Presentar la reclamación por escrito al correo electrónico warranties@aliforgroup.com contra posibles defectos de fabricación, diseño y/o calidad de los materiales dentro del término estipulado en cada cotización.
- **Reclamar dentro del término:** El término para hacer efectiva la garantía será el que se indique en cada cotización, ejemplo 10 días, 20 días, 30 días, el cual será variable dependiendo de cada producto; dicho término será contado a partir del día siguiente en que se firme el acta de recibo a satisfacción por parte del cliente.
- **Término para reclamación:** El término para presentar la reclamación, necesariamente debe estar dentro del tiempo de la garantía, pero en todo caso, la reclamación debe presentarse en un término no superior a 24 horas después de detectarse el posible defecto, sea de fabricación, diseño y/o calidad del producto. Por ningún motivo se tramitarán garantías que sean informadas por fuera del término antes indicado.
- **Acuse de recibido de reclamación:** ALIFOR se compromete a acusar el recibido de la reclamación, en un término no superior a 3 días hábiles, los cuales, iniciarán a contarse a partir del día siguiente en que se recepcione el correo electrónico en warranties@aliforgroup.com.
- **Término para emitir diagnóstico:** El término con el que cuenta la compañía ALIFOR S.A.S. para proceder con el diagnóstico del producto, es de 8 días hábiles en los cuales, entregará un informe técnico donde se evidencie el diagnóstico, a fin de definir la pertinencia y aplicar alguna de las siguientes opciones: A) REPARAR el equipo o la parte si es reparable o B) SUSTITUIR el equipo o la parte dañada por otro u otra de iguales o superior características.
- **Término para reparar o sustituir:** La compañía tendrá un término de 15 días hábiles contados a partir del momento en que se emite el diagnóstico para sustituir el producto; y para reparar el producto o la parte dañada, tendrá un un término de 30

días hábiles contados a partir del momento en que se emite el diagnóstico. Dichos términos empezarán a contarse a partir del día siguiente a la entrega del diagnóstico en el correo electrónico de origen, el cual, deberá coincidir con el email registrado en la base de datos de la compañía, la cotización y la factura.

Excepciones de la garantía: La garantía no será procedente si el diagnóstico emitido es:

- **Elementos extraños dentro del producto:** Cuando el diagnóstico técnico arroje que el producto presenta daños relativos causados por la invasión de elementos extraños al equipo como agua, tierra, polvo excesivo, químicos, entre otros; o condiciones provocados por la humedad, incendios y fallas o inestabilidad en el suministro eléctrico.
- **Uso indebido:** Daños en el equipo que evidencien deterioro del mismo; como golpes, fisuras, rayones, falta de algún elemento que forme parte del equipo, aunque no sea de vital importancia para su funcionamiento o en todo caso, el uso indebido.
- **Fuerza mayor y caso fortuito:** ALIFOR no responderá por la garantía cuando el producto hubiera sufrido un mínimo perjuicio como resultado de la fuerza mayor o un caso fortuito.
- **El hecho de un tercero:** La garantía no será válida si el producto ha sido manipulado por la intervención de personas no autorizadas por la compañía ALIFOR S.A.S.
- **Omisión de las instrucciones:** ALIFOR no estará obligado a cumplir con la garantía, cuando se evidencie que el comprador no atendió las instrucciones de instalación, uso o mantenimientos indicados.

CAMBIOS Y DEVOLUCIONES

ALIFOR S.A.S., con la finalidad de dar cumplimiento a la Ley 1480 del 2011 y protegiendo a sus clientes informa que, el proceso para el cambio no relacionado con la garantía, NO aplica para nuestros productos, toda vez que, nuestro productos estan sujetos a fluctuaciones de coeficientes del mercado financiero que la compañía ALIFOR S.A.S no puede controlar, tal como lo señala el numeral segundo del artículo 47 ibídem, cuando de derecho de retracto se refiere. Sin embargo, con la finalidad de conservar las relaciones comerciales con nuestros clientes, ALIFOR S.A.S, se reserva el derecho de proceder con los cambios y devoluciones siguiendo el procedimiento y cumpliendo con los requisitos que a continuación se discrimina:

- El cliente debe notificar al correo electrónico warranties@aliforgroup.com la solicitud de iniciar con el cambio o devolución, para que la compañía, en el término de 5 días hábiles, responda si se aceptará el cambio o devolución, por conceptos diferentes a la garantía.
- Teniendo en cuenta que no aplica el derecho de retracto y que la operación a realizar será diferente a la garantía, ALIFOR S.A.S. exigirá el producto con la factura, todos sus stickers, envoltorios y caja original. El producto debe estar en condiciones aptas

para su venta (sin uso, sin armar, en el empaque original, catálogos, manuales y todas sus piezas).

- No aceptamos cambios de ningún tipo por incompatibilidad con algún software y/o hardware.

CANCELACIÓN DE ÓRDENES DE COMPRA.

La compañía ALIFOR S.A.S. les informa que todos productos que comercializa, son enviados desde diferentes partes del mundo, en el mismo instante en que el cliente emite la orden de compra de los productos ofrecidos por nosotros, los cuales, están sujetos a fluctuaciones de coeficientes del mercado financiero y, por esta razón, y con base en la Ley 1480 de 2011 artículo 47, Ley 84 de 1873 artículo 1502 y ss, Decreto 410 de 1971 y demás normas que regulan las obligaciones entre particulares, consumidores y relaciones comerciales, NO se aceptarán, NO se revisaran, NO se recibirán solicitudes de cancelación de las órdenes de compra, pues como ya se indicó, los productos son despachados y enviados desde diferentes partes del mundo en el mismo instante que el cliente compra y es imposible detener o retroceder el envío de productos. No existe término para presentar la solicitud de cancelación de la orden de compra, porque no se puede cancelar dicha operación.

Representante legal de ALIFOR S.A.S
JOSE ALBERTO RIVERA MORA