

	POLÍTICA DE GARANTÍA	Fecha de emisión 23 de diciembre de 2021
		Fecha de actualización 13 de enero de 2023
Versión 02		
Código GC-D-24		

Industria de Refrigeración Comercial INDUFRIAL S.A y COLDLINE S.A.S, en adelante Grupo Indufrial garantiza la calidad, idoneidad, seguridad, el buen estado y funcionamiento de todos sus productos. Nuestra garantía comprende la prestación gratuita del servicio posventa para el diagnóstico y en caso de ser necesario, la reparación del producto. El servicio incluye la mano de obra, repuestos, partes e insumos necesarios para efectuar la reparación. Esta garantía estará vigente durante el periodo específico definido en el presente documento el cual inicia a partir de la entrega del producto al consumidor final tal cual lo dispone la Ley 1480 de 2011 Estatuto del Consumidor.

Guía para el periodo de garantía

Grupo Indufrial garantiza el servicio de reparación gratuita de sus productos en el periodo de garantía a través de su red de Servicios Profesionales en Refrigeración (SPR) y Centros de Servicios Autorizados (CSA).

I. CONDICIONES DE LA GARANTÍA

1. La solicitud de efectividad de la garantía es válida únicamente en el territorio de la República de Colombia para los productos comercializados por Grupo Indufrial. Para efectos de asegurar la atención de garantías, la misma inicia a partir de la fecha de facturación de los productos; las condiciones diferentes a las antes mencionadas, deberán estar soportadas mediante acuerdos establecidos entre las partes interesadas.
2. La solicitud de efectividad de la garantía deberá efectuarse dentro del término establecido y anunciado por Grupo Indufrial para sus productos así:

Tipo de Producto	Tiempo de garantía
Equipos de refrigeración comercial fabricación nacional	2 años (incluidos componentes)
Equipos de refrigeración comercial importados	1 año (no incluye componentes)
Vending Snacks fabricación nacional	1 año (incluidos componentes)
Vending machine importada	1 año (no incluye componentes)
Dispensadoras y Vending de café AZKOYEN	1 año (incluidos componentes)
Sistemas de pago (monederos y billeteros) para Vending machine.**	1 año
Todo producto vendido como segunda	6 meses

	POLÍTICA DE GARANTÍA	Fecha de emisión 23 de diciembre de 2021
		Fecha de actualización 13 de enero de 2023
Código GC-D-24		Versión 02

**** Éstos no forman parte integral de las máquinas y por lo tanto NO están cubiertos bajo esta misma garantía. La garantía la asume Indufrial de cara al cliente (1 año) independiente a la garantía de la máquina.**

Garantía en la venta de repuestos y servicios para equipos de refrigeración

Tipo de Repuestos y servicios	Tiempo de garantía
Kit Eléctrico (capacitor térmico, relé, regulador de voltaje)	6 meses
Compresor	1 año
Control electrónico	1 año
Motor	1 año
Servicio mano de obra	30 días

Garantía en la venta de repuestos y servicios para máquinas vending

Tipo de Repuestos y servicios	Tiempo de garantía
Sensor	6 meses
Motor	6 meses
Caja de control	6 meses
Medio de pago	1 año
Servicio mano de obra	30 días

**No se tendrán términos de garantías para los componentes que no se listen en el presente documento.*

Los términos de garantía para equipos en licitaciones o negociaciones especiales se discutirán en comité de directivos teniendo en cuenta el % de garantías atendidas anualmente para determinar el valor a incluir en el costo del producto.

***Vigencia términos de garantía a partir del 01/02/2023.**

De no indicarse la garantía, el término será de 1 año para productos nuevos. Los productos usados en los que haya expirado el término de la garantía podrán ser vendidos sin garantía, circunstancia que debe ser informada y aceptada por escrito claramente por el consumidor. En caso contrario, se entenderá que el producto tiene garantía de tres (3) meses.

	POLÍTICA DE GARANTÍA	Fecha de emisión 23 de diciembre de 2021
		Fecha de actualización 13 de enero de 2023
Versión 02		
Código GC-D-24		

- El servicio de garantía sólo se prestará a través de nuestra red de Servicios Profesionales en Refrigeración (SPR) y Centros de Servicios Autorizados (CSA) que hayan sido solicitados a través de nuestros canales de atención:

Para refrigeración comercial:

- Línea nacional de servicio al cliente 018000944412 opción 3
- Línea celular / Whatsapp 317 371 9730
- Correo electrónico serviciotecnico@indufrial.com
- Formulario web solicitud de servicio en www.indufrialcolombia.com

Para vending machine:

- Línea nacional de servicio al cliente 018000944412 opción 3
- Línea celular / Whatsapp 316 535 4239
- Correo electrónico serviciotecnico vending@indufrial.com
- Formulario web solicitud de servicio en www.indufrialcolombia.com

- El consumidor deberá presentar la factura, señalando que esto no será condición de aceptación a la solicitud, ya que con esta información entraría en proceso de verificación.
- El productor y/o proveedor deberá expresar por escrito y de manera sustentada las razones por las cuales se acepta y se hace efectiva una garantía legal; tener en cuenta que el término para resolver la reclamación empezará a contar a partir del día siguiente a la solicitud. Ver inciso **V Otras Disposiciones del Decreto 0735:2013; Capítulo II; Art. 3** en el presente documento.
- Habiéndose acordado entre el productor, expendedor y consumidor que se reparará el bien para hacer efectiva la garantía legal, la reparación deberá realizarse dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes, contados a partir del día siguiente a la entrega del bien para reparación en el mismo sitio en el que le fue entregado al adquirirlo o en los puntos de atención dispuestos para tal efecto. En caso de que se proporcione un equipo en préstamo para el consumidor mientras se realiza la reparación, está podrá realizarse en un plazo máximo de sesenta (60) días hábiles. Ver inciso **V Otras Disposiciones del Decreto 0735:2013; Capítulo II; Art. 8** en el presente documento.
- En caso de repetirse la falla o cuando el bien no admite intervenciones, Grupo Indufrial comunicará al consumidor las alternativas para hacer efectiva la garantía legal, sea por reposición del producto o devolución del dinero, dejando a elección del consumidor y por escrito la forma de hacer efectiva la garantía legal. Ver inciso **IV Disposiciones del Título III Garantías – Ley 1480:2011; Capítulo I; Art. 11; Numeral 2;** inciso **V Otras Disposiciones del Decreto 0735:2013; Capítulo II; Art. 4** en el presente documento.

	POLÍTICA DE GARANTÍA	Fecha de emisión 23 de diciembre de 2021
		Fecha de actualización 13 de enero de 2023
Código GC-D-24		Versión 02

8. Si el consumidor ha optado por hacer efectiva la garantía legal por reposición o cambio del bien, éste tendrá un plazo máximo de quince (15) días hábiles para poner a disposición del productor o expendedor el bien una vez haya sido confirmada la decisión por parte del productor, en este caso, Grupo Indufrial tiene un plazo máximo de diez (10) días hábiles a partir de que el consumidor ponga a disposición del expendedor o productor el bien para hacer efectiva la garantía legal. Ver inciso **V Otras Disposiciones del Decreto 0735:2013; Capítulo II; Art. 9**. En caso contrario, que el consumidor haya optado por hacer efectiva su garantía legal con la devolución del dinero, esta deberá producirse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes al momento en que el consumidor haya puesto el bien a disposición del productor o expendedor durante los quince (15) días luego de haber sido confirmada la decisión por parte del productor. Ver inciso **V Otras Disposiciones del Decreto 0735:2013; Capítulo II; Art. 10** en el presente documento.
9. Si hay imposibilidad de reponer el producto, Grupo Indufrial llegará a un acuerdo con el consumidor que concierne en un plazo para reposición o la devolución del dinero, dejando esto a elección del consumidor la cual debe quedar expresamente por escrito. Ver inciso **V Otras Disposiciones del Decreto 0735:2013; Capítulo II; Art. 5** en el presente documento.
10. El consumidor deberá poner el producto a disposición del productor y/o proveedor en el mismo sitio donde lo adquirió cuando éste haya sido determinado para reposición o devolución del dinero. Ver inciso **V Otras Disposiciones del Decreto 0735:2013; Capítulo II; Art. 2** en el presente documento.
11. Al recibir el (los) producto (s) comprado (s) es necesario verificar que su apariencia física se encuentre en perfecto estado, así como su perfecto funcionamiento.
12. Cumplir con las condiciones, cuidados, advertencias, funciones, limitaciones y uso descrito en los manuales de instrucciones.

II. CAUSALES DE LIMITACIÓN Y PÉRDIDA DE LA GARANTÍA

Grupo Indufrial no será responsable durante el periodo de garantía ofrecido, cuando ocurran las siguientes causales:

1. Deterioros o daños causados al producto como resultado de una manipulación inadecuada, así como alteraciones del producto original determinados por adaptaciones, modificaciones o eliminación del número de serie adherido al producto, montaje de partes o accesorios no genuinos ni autorizados por Grupo Indufrial.
2. Violación a las etiquetas de seguridad adheridas en los motores ventiladores y compresor de refrigeración.
3. No atender las instrucciones de instalación, uso o mantenimiento indicadas en el manual del producto.

	POLÍTICA DE GARANTÍA	Fecha de emisión 23 de diciembre de 2021
		Fecha de actualización 13 de enero de 2023
Código GC-D-24		Versión 02

4. Daños ocasionados como resultado de intervención, instalación, manipulación por un tercero no autorizado por Grupo Indufrial.
5. Averías como resultado de catástrofes naturales de cualquier índole, accidentes sobre el producto no atribuibles a Grupo Indufrial, inundaciones, desorden público, asonadas, condiciones ambientales inadecuadas, humedad, mala ventilación, hurto, fluctuaciones de voltaje de la energía eléctrica o descargas eléctricas atmosféricas o irregularidades de suministro hidráulico, gas o las aplicables al funcionamiento del producto, o por factores externos atribuibles e imputables al titular de la garantía o un tercero.
6. Problemas causados por factores externos y falta de cuidado, debido a la presencia de agua, líquidos, humedad, polvo, oxidación, golpes, ruptura del gabinete, arena, insectos, roedores o cualquier otro similar que afecte el correcto funcionamiento e idoneidad del producto.
7. Daños ocasionados por manipulación y/o uso indebido del producto, por ejemplo: golpes, rayones, fracturas, incorrecta limpieza, puntos de impacto o presión inadecuada.
8. Productos sobre los cuales ya haya expirado el término de la garantía ofrecida inicialmente por Grupo Indufrial.

III. EXCLUSIONES DE LA GARANTÍA

1. Las solicitudes de mantenimiento preventivo, como limpieza de equipos y organización de productos, entre otras, no están cubiertas por la garantía.
2. Los daños causados por mala instalación de los productos.
3. Fluctuación de voltaje e instalación eléctrica inadecuada en el sitio en el que fue instalado el producto.
4. Descarga eléctrica producto de causas atmosféricas.
5. Grupo Indufrial no contempla dentro del alcance de la garantía pérdidas o daños de productos contenidos en los equipos de refrigeración comercial.
6. Productos o accesorios dados gratuitamente en promociones u ofertas ofrecidas directamente por Grupo Indufrial.

El productor y/o proveedor deberá expresar por escrito y de manera sustentada las razones por las cuales se niega una garantía legal. Ver inciso **V Otras Disposiciones del Decreto 0735:2013; Capítulo II; Art. 3** en el presente documento.

IV. DISPOSICIONES DEL TÍTULO III: GARANTÍAS - LEY 1480:2011 ESTATUTO DEL CONSUMIDOR

- **Capítulo I; Art. 7 Garantía Legal:** *Es la obligación, en los términos de esta ley, a cargo de todo productor y/o proveedor de responder por la calidad, idoneidad, seguridad y el buen estado y funcionamiento de los productos.*

	POLÍTICA DE GARANTÍA	Fecha de emisión 23 de diciembre de 2021
		Fecha de actualización 13 de enero de 2023
Código GC-D-24		Versión 02

- **Capítulo I; Art. 8 Término de la garantía legal:** *El término de la garantía legal será el dispuesto por la ley o por la autoridad competente. A falta de disposición de obligatorio cumplimiento, será el anunciado por el productor y/o proveedor. El término de la garantía legal empezará a correr a partir de la entrega del producto al consumidor.*
De no indicarse el término de garantía, el término será de un (1) año para productos nuevos. Los productos usados en los que haya expirado el término de garantía legal podrán ser vendidos sin garantía, circunstancia que debe ser informada y aceptada por escrito claramente por el consumidor. En caso contrario se entenderá que el producto tiene garantía de tres (3) meses.
- **Capítulo I; Art. 9 Suspensión y ampliación del plazo de la garantía:** *El término de la garantía se suspenderá mientras el consumidor esté privado del uso del producto con ocasión de la efectividad de la garantía.*
Si se produce el cambio total del producto por otro, el término de garantía empezará a correr nuevamente en su totalidad desde el momento de reposición. Si se cambia una o varias piezas o partes del bien, estas tendrán garantía propia.
- **Capítulo I; Art. 11 Aspectos incluidos en la garantía:** *Corresponden a la garantía las siguientes obligaciones:*

 1. *Como regla general, reparación totalmente gratuita de los defectos del bien, así como su transporte, de ser necesario, y el suministro oportuno de los repuestos. Si el bien no admite reparación, se procederá a su reposición o devolución del dinero.*
 2. *En caso de repetirse la falla y atendiendo a la naturaleza del bien y a las características del defecto, o elección del consumidor, se procederá a una nueva reparación, la devolución total o parcial del precio pagado o el cambio total o parcial del bien por otro de la misma especie, similares características o especificaciones técnicas, las cuales en ningún caso podrán ser inferiores a las del producto que dio lugar a la garantía.*
 3. *En los casos de prestación de servicios, cuando haya incumplimiento se procederá a elección del consumidor, a la prestación del servicio en las condiciones que fue contratado o a la devolución del precio pagado.*
 4. *Suministrar las instrucciones para la instalación, mantenimiento y utilización de los productos de acuerdo con la naturaleza de éstos.*
 5. *Disponer de asistencia técnica para la instalación, mantenimiento de los productos y su utilización, de acuerdo con la naturaleza de éstos. La asistencia técnica podrá tener un costo adicional al precio.*
 7. *Contar con la disponibilidad de repuestos, partes, insumos y mano de obra capacitada, aún después de vencida la garantía por el término establecido por la autoridad competente y a falta de este, el anunciado por el productor y/o proveedor. En caso de que no se haya anunciado el término de disponibilidad de repuestos, partes, insumos y manos de obra capacitada, sin perjuicio de las sanciones correspondientes por información insuficiente, será el de las condiciones ordinarias y habituales del mercado para productos similares. Los*

	POLÍTICA DE GARANTÍA	Fecha de emisión 23 de diciembre de 2021
		Fecha de actualización 13 de enero de 2023
Código GC-D-24		Versión 02

costos a los que se refiere esta numeral serán asumidos por el consumidor, sin perjuicio de lo señalado en el numeral 1 del presente artículo.

8. Las partes, insumos, accesorios o componentes adheridos a los bienes inmuebles que deban ser cambiados por efectividad de la garantía, podrán ser de igual o mejor calidad, sin embargo, no necesariamente idénticos a los originalmente instalados.

- **Capítulo I; Art. 12 Constancias de recibo y reparación:** Cuando se entregue un producto para hacer efectiva la garantía, el garante o quien realice la reparación en su nombre deberá expedir una constancia de recibo conforme con las reglas previstas para la prestación de servicios que suponen la entrega de un bien, e indicará los motivos de la reclamación.

Cuando el producto sea reparado en cumplimiento de una garantía legal o suplementaria, el garante o quien realice la reparación en su nombre estará obligado a entregar al consumidor constancia de reparación indicando lo siguiente:

1. Descripción de la reparación efectuada
2. Las piezas reemplazadas o reparadas
3. La fecha en la que el consumidor hizo entrega del producto, y
4. La fecha de devolución del producto

- **Capítulo I; Art. 13 Garantías suplementarias:** Los productores y proveedores podrán otorgar garantías suplementarias a la legal, cuando amplíen o mejoren la cobertura de esta, de forma gratuita u onerosa (ocasiona un gasto). En este último caso se deberá obtener la aceptación expresa por parte del consumidor, la cual deberá constar en el escrito que le de soporte.

- **Capítulo I; Art. 16 Exoneración de responsabilidad de la garantía:** El productor o proveedor se exonerará de la responsabilidad que se deriva de la garantía cuando demuestre que el defecto proviene de:

1. Fuerza mayor o caso fortuito
2. El hecho de un tercero
3. El uso indebido del bien por parte del consumidor, y
4. Que el consumidor no atendió las instrucciones de instalación, uso o mantenimiento indicadas en el manual del producto y en la garantía. El contenido del manual de instrucciones deberá estar acorde con la complejidad del producto. Esta causal no podrá ser alegada si no se ha suministrado manual de instrucciones de instalación, uso o mantenimiento en idioma castellano.

	POLÍTICA DE GARANTÍA	Fecha de emisión 23 de diciembre de 2021
		Fecha de actualización 13 de enero de 2023
Código GC-D-24		Versión 02

V. OTRAS CONSIDERACIONES DEL DECRETO 0735 DEL 17 ABRIL 2013: POR EL CUAL SE REGLAMENTE LA EFECTIVIDAD DE LA GARANTÍA PREVISTA EN LOS ARTÍCULOS 7 Y SIGUIENTES DE LA LEY 1480:2011 ESTATUTO DEL CONSUMIDOR

- Capítulo II; Art. 2 Solicitud de la efectividad de la garantía legal:** *Para solicitar la efectividad de la garantía legal, el consumidor estará obligado a informar el daño que tiene el producto, ponerlo a disposición del expendedor en el mismo sitio en el que le fue entregado al adquirirlo o en los puntos de atención dispuestos para el efecto, a elección del consumidor, y a indicar la fecha de la compra o de la celebración del contrato correspondiente.*
El producto reparado o el de reposición deberá ser entregado al consumidor en el mismo sitio en donde solicitó la garantía legal, salvo que el consumidor solicite otro sitio y el productor o expendedor así lo acepte. Si se requiere transporte para el bien, los costos deberán ser asumidos por el productor o expendedor, según el caso.
- Capítulo II; Art. 3 Decisión del proveedor o expendedor:** *De conformidad con lo dispuesto en el literal c) del numeral 5 del artículo 58 de la ley 1480 de 2011, cuando se niegue o se haga efectiva una garantía legal, el productor o expendedor, según corresponda debe expresar por escrito y de manera sustentada las razones para aceptarla, hacerla efectiva de forma diferente a la solicitada o negarla, con las pruebas que justifiquen la decisión correspondiente.*

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 de efectividad de la garantía legal con los requisitos establecidos en el artículo 2 del decreto.

- Capítulo II; Art. 4 Imposibilidad de reparación o repetición de la falla:** *En caso de repetirse la falla o cuando el bien no admite reparación, el productor o el expendedor, deberá dejar constancia*

escrita de la elección del consumidor sobre la forma de hacer efectiva la garantía legal, ya sea con la devolución del dinero o con el cambio del bien por otro.

- Capítulo II; Art. 5 Imposibilidad de reposición o cambio del bien:** *Cuando el consumidor opte por la reposición o cambio por un bien de las mismas características, en los casos en los que exista imposibilidad de la reparación o se repita la falla y no exista disponibilidad de bienes idénticos o similares, se procederá a la devolución del dinero. Una vez el consumidor haya sido informado de la decisión optada por el productos o expendedor, en la reclamación directa, tendrá un plazo de quince (15) días hábiles para poner a disposición del productor o expendedor el bien objeto de la solicitud de efectividad de la garantía legal, el cual deberá estar libre de gravámenes. En caso que el bien esté sujeto a registro para la transferencia del derecho de dominio, los costos del registro serán asumidos por el productor o expendedor. En caso de que el consumidor no cumpla con dicho término, el productor o expendedor no podrá ser sujeto de las multas previstas en el numeral 11 del artículo 58 de la Ley 1480:2011, a menos que dicha*

	POLÍTICA DE GARANTÍA	Fecha de emisión 23 de diciembre de 2021
		Fecha de actualización 13 de enero de 2023
Código GC-D-24		Versión 02

demora sea imputable al productor o expendedor como consecuencia de no haber asumido efectivamente los costos de registro mencionados en el inciso anterior.

- Capítulo II; Art. 9 Plazo para la reposición del bien por la efectividad de la garantía legal:** *De acuerdo con la naturaleza del bien, la Superintendencia de Industria y Comercio determinará el plazo máximo dentro del cual se deberá realizar la reposición del mismo para la efectividad de la garantía legal, cuando el consumidor haya optado por esta modalidad o cuando el bien no sea susceptible de ser reparado, según corresponda. Para los casos en que la SIC no fije un plazo distinto la reposición deberá realizarse dentro de los diez (10) días hábiles siguientes al momento en que el consumidor ponga a disposición del productor o expendedor el bien objeto de la solicitud de efectividad de la garantía legal. Una vez el consumidor haya sido informado de la decisión optada por el productor o expendedor, en la reclamación directa, tendrá un plazo de quince (15) días hábiles para poner a disposición del productor o expendedor el bien objeto de la solicitud de efectividad de la garantía legal, el cual deberá estar libre de gravámenes. En caso que el bien esté sujeto a registro para la transferencia del derecho de dominio, los costos del registro serán asumidos por el productor o expendedor. En caso de que el consumidor no cumpla con dicho término, el productor o expendedor no podrá ser sujeto de las multas previstas en el numeral 11 del artículo 58 de la Ley 1480:2011, a menos que dicha demora sea imputable al productor o expendedor como consecuencia de no haber asumido efectivamente los costos de registro mencionados en el inciso anterior.*
- Capítulo II; Art. 10 Plazo para la devolución del dinero por la efectividad de la garantía legal:** *Cuando el bien no sea susceptible de ser reparado o en caso de repetirse la falla y el consumidor haya optado por la devolución del dinero para la efectividad de la garantía legal, según corresponda, esta deberá producirse a más tardar dentro de los quince (15) días hábiles siguientes al momento en el que el consumidor ponga a disposición del productor o expendedor el bien objeto de la solicitud de efectividad de la garantía legal, libre de gravámenes. Una vez el consumidor haya sido informado de la decisión optada por el productor o expendedor, en la reclamación directa, tendrá un plazo de quince (15) días hábiles para poner a disposición del productor o expendedor el bien objeto de la solicitud de efectividad de la garantía legal, el cual deberá estar libre de gravámenes. En caso de que el bien esté sujeto a registro para la transferencia del derecho de dominio, los costos del registro serán asumidos por el productor o expendedor. En caso de que el consumidor no cumpla con dicho término, el productor o expendedor no podrá ser sujeto de las multas previstas en el numeral 11 del artículo 58 de la Ley 1480:2011, a menos que dicha demora sea imputable al productor o expendedor como consecuencia de no haber asumido efectivamente los costos de registro mencionados en el inciso anterior.*
- Capítulo II; Art. 8 Plazo para la reparación del bien:** *La Superintendencia de Industria y Comercio determinará, de acuerdo con la naturaleza del bien y la falla que este presente, el plazo máximo dentro del cual se deberá cumplir con la reparación para la efectividad de la*

	POLÍTICA DE GARANTÍA	Fecha de emisión 23 de diciembre de 2021
		Fecha de actualización 13 de enero de 2023
Versión 02		
Código GC-D-24		

garantía legal. En los casos para los cuales la SIC no haya fijado un plazo distinto, la reparación deberá realizarse dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes, contados a partir del día siguiente a la entrega del bien para la reparación. En los casos en que el productor o proveedor dispongan de un bien en préstamo para el consumidor mientras se efectúa la reparación de este, el término para la reparación podrá extenderse hasta por sesenta (60) días hábiles.

RESUMEN DE CAMBIOS

Fecha	Modificación
23 de diciembre de 2021	<ul style="list-style-type: none"> • Emisión
13 de enero de 2022	Se modifica la sección de CONDICIONES DE GARANTIA <ul style="list-style-type: none"> • Se elimina la garantía de 3 años en el compresor para los equipos importados. • Se añade tabla de especificación de garantía para equipos de refrigeración, equipos vending, repuestos y mano de obra. • Se establece canal de atención de servicios para las vending machine. • Se añade en el punto seis el texto aclaratorio para reparaciones “en el mismo sitio en el que le fue entregado al adquirirlo o en los puntos de atención dispuestos para tal efecto.”

 Elaboró	 Revisó	 Aprobó
Director de Gestión & Control de Procesos	Presidente Grupo Industrial	Presidente Grupo Industrial