POLITICA DE GARANTIA

SINCRON S.A.S, cuentan con más de 45 años de experiencia en la comercialización de productos de alta calidad, nos consolidamos como una empresa confiable y de prestigio en el mercado. La calidad de nuestros productos nos permite ofrecer con total confianza un respaldo a través de la garantía.

Conoce nuestras políticas de garantías y devoluciones:

Garantías

El periodo de garantía de todos los productos suministrados según su clasificación es de:

1. Tres meses para termos y cajas térmicas.
2. Un mes para los sensores de temperatura (termocupla).
3. Un año por defectos de fábrica. (Refrigeradores, Controladores, módulos, HMI e Instrumentación)

Productos suministrados ***NO*** aplica garantía:

1. Los sensores de temperatura tipo RTD.
2. Productos eléctricos (Relevos, sensores en general).

No aplica garantía en los siguientes casos:

1. Error de manipulación.
2. Daños causados por el mal uso.
3. Accidentes o desgaste normal del producto.
4. El uso indebido del bien por parte del consumidor.
5. El consumidor no atendió las instrucciones de instalación, uso o mantenimiento indicadas en el manual del producto y en la garantía.

Devoluciones mercancía (Retracto)

1. Para el proceso de devolución el cliente, debe retornar el producto a Sincron con su empaque, accesorios (si aplica) completos y originales; por los mismos medios y en las mismas condiciones en que lo recibió. Los costos de transporte y los demás que conlleve la devolución del bien serán cubiertos por el consumidor.

2. El término máximo para ejercer el derecho de retracto será de diez (10) días hábiles contados a partir de la entrega del bien si aplica (Ver garantías).

Reintegro Dinero al Cliente

COPIA CONTROLADA

1. El reintegro se realizará exclusivamente a una cuenta bancaria registrada a nombre del Cliente si es persona natural o jurídica.

2. El cliente debe proporcionar una certificación bancaria que respalde la cuenta donde recibirá el reintegro.

3. En caso el cliente solicite el reintegro a un tercero, debe enviar una carta de autorización firmada por el Representante Legal. Esta carta de incluir:

   - Nombre completo de la persona que recibirá el dinero.
   - Cedula de ciudadanía y certificación bancaria del beneficiario como documento adjunto

Proceso para Reclamaciones:

Para realizar una reclamación (garantía/devolución):

- Contacte a nuestro servicio al cliente al (3177827322) o envíe un correo electrónico a (sincron@sincron.com.co).
- Proporcione su número de factura y una descripción del problema.
- A vuelta de correo recibirá un numero de radicado por el área de Servicio al cliente para trazabilidad de su garantía y/o devolución.
- Dentro de cualquier tipo de reclamación los trabajos de garantía en Sincron, serán realizados en función de un diagnóstico técnico por el medio que se considere pertinente bien sea (presencial, telefónico, partners de servicios, etc) para determinar la viabilidad.

Tramites de la Garantía

- Dependiendo del problema, ofrecemos reparación, reemplazo o reembolso del producto.

- Cuando sea necesario una revisión técnica del producto, Sincron, tendrá Ocho (08) días hábiles para revisar el equipo e informar los resultados de la revisión.

- La garantía cubre cualquier reparación necesaria para corregir defectos de material o fabricación que puedan presentarse bajo condiciones normales de uso y funcionamiento.

- La garantía permanecerá vigente a partir del momento de la entrega del producto nuevo, por el tiempo que está estipulado en garantías.

- Tenga en cuenta que las instalaciones de repuestos, accesorios, reparaciones o modificaciones realizadas por terceros no autorizados dan por terminada la cobertura de la garantía.

- Los equipos en garantía no deben presentar evidencias de mal uso, o maltrato, uso para tareas por fuera de las especificaciones del manual o para lo cual ha sido creado, productos con golpes, rayones o abolladuras no se tendrán como

COPIA CONTROLADA

productos en garantía.

- Las garantías se aplican exclusivamente a productos que cumplan con las condiciones establecidas por Sincrón.

  Antes de cualquier activación de garantía, realizaremos una exhaustiva revisión para asegurar que se han cumplido todos los requisitos. Solo de esta manera podremos garantizar la cobertura de nuestros productos y ofrecer el servicio de calidad que usted merece.

- Una vez cumplida la garantía por parte de Sincrón, el cliente dispondrá de un plazo de quince (15) días calendario para responder. Si no recibimos ninguna respuesta dentro de este período, procederemos con el cierre del caso de manera automática, considerando que el asunto ha sido resuelto a satisfacción.

Limitaciones y Exclusiones:

- Esta garantía no cubre daño por uso indebido, modificaciones no autorizadas o reparaciones realizadas por terceros.
- Producto fuera del tiempo de garantía.
- Productos con problemas causados por operación o uso inadecuado o por condiciones ambientales deficientes.
- Problemas causados por transporte inapropiado del equipo.
- Problemas causados por la invasión de elementos extraños al producto como agua, químicos, arena, insectos, roedores o similares.
- Problemas causados por fenómenos naturales como: terremotos, inundaciones, tormentas eléctricas, etc., por condiciones accidentales o provocadas como humedad, incendios, fluctuaciones de voltaje, vandalismo robo o similares.
- Productos que presenten el número de serie alterado o removido.

Información de Contacto:

Si tiene preguntas sobre esta política o desea iniciar un reclamo, contáctenos en (3177827322) o (sincron@sincron.com.co)

Cordialmente,
Dirección Administrativa

COPIA CONTROLADA