



@ELECTRONICAS\_ZENITHTRON

## POLÍTICAS DE SERVICIO Y GARANTÍA

### 1. Diagnóstico y Presupuesto

- **Plazo de Diagnóstico:** El tiempo estimado para la revisión técnica es de **10 días hábiles**.
- **Costo de Revisión:** Todo equipo que ingrese al taller requiere un pago por concepto de diagnóstico, el cual debe ser cancelado por adelantado al momento de la recepción.
- **Variabilidad:** El valor de dicho diagnóstico puede variar según la complejidad técnica, marca y tipo de equipo.
- **Abono a la Reparación:** En caso de que el cliente autorice la reparación, el valor pagado por el diagnóstico se descontará del costo total del servicio. Si la reparación no es autorizada o no es técnicamente viable el taller conservará dicho valor con el fin de cubrir el tiempo técnico y uso de instrumentación especializada.

### 2. Retiro de Equipos y Bodegaje

Una vez notificado el cliente sobre la finalización de la reparación o el dictamen técnico, rigen las siguientes condiciones:

- **Periodo de Gracia:** El cliente dispone de **15 días hábiles** para retirar su equipo sin costos adicionales.
- **Cobro por Bodegaje y Mora:** Pasados dichos días, se generará cargos adicionales correspondientes al **4%** por mora y **2%** por bodegaje sobre el costo total de la reparación. Este cobro se justifica por el seguro de responsabilidad y el espacio físico ocupado en nuestras instalaciones.

Dirección: Calle 43 No. 80 - 92 Medellín Cel:  305 260 00 28

e-mail: [electronicaszenithtron@gmail.com](mailto:electronicaszenithtron@gmail.com)

[www.electronicaszenithtron.com](http://www.electronicaszenithtron.com)

NIT: 43497794

### 3. Declaración de Abandono (Ley 1480 de 2011)

De acuerdo con el artículo 18 de la Ley 1480 de 2011 y la reglamentación de la SIC:

- **Notificación Final:** Si pasado **un (1) mes** desde la fecha de notificación de retiro el equipo no ha sido reclamado, el taller realizará un requerimiento final.
- **Condición de Abandono:** Transcurridos **dos (2) meses adicionales** después de dicha notificación, el equipo se considerará legalmente **abandonado**.
- **Disposición de Bienes:** En este escenario, el taller podrá disponer del equipo para cubrir los costos de reparación, repuestos y bodegaje acumulados, sin lugar a reclamaciones posteriores por parte del cliente.

### 4. Política de Garantía Diferenciada

En Electrónica Zenith Tron, nos comprometemos con la excelencia y la durabilidad de nuestras intervenciones. Debido a la naturaleza diversa y la complejidad tecnológica de los equipos de alta gama que recibimos, el periodo de garantía no es uniforme y se define bajo los siguientes criterios:

- **Variabilidad según la Intervención:** El tiempo de garantía será asignado individualmente por el equipo técnico y se detallará en la factura final, pudiendo variar según:
  - **Naturaleza del componente:** Repuestos de alta rotación o desgaste natural pueden tener periodos específicos.
  - **Estado del equipo:** En equipos con alto grado de obsolescencia o daños previos por corrosión/humedad, la garantía podrá ser limitada.
  - **Tipo de reparación:** Intervenciones preventivas, limpiezas técnicas o ajustes de calibración tienen términos de garantía distintos a los cambios de componentes críticos.
- **Validez:** La garantía solo cubre la mano de obra y los componentes específicos sustituidos que se mencionan en la orden de servicio. No cubre fallas nuevas o daños en secciones del equipo que no fueron intervenidas.

Dirección: Calle 43 No. 80 - 92 Medellín Cel:  305 260 00 28

e-mail: [electronicaszenithtron@gmail.com](mailto:electronicaszenithtron@gmail.com)

[www.electronicaszenithtron.com](http://www.electronicaszenithtron.com)

NIT: 43497794

- **Condiciones de Invalidación:** La garantía perderá vigencia inmediata si el equipo presenta:
  - Sellos de seguridad rotos o alterados.
  - Evidencia de manipulación por personal ajeno a nuestro taller.
  - Daños causados por factores externos (picos de voltaje, humedad, golpes o mal uso).

## 5. Marco Legal y Cumplimiento

**Electrónica Zenith Tron** opera bajo el principio de transparencia y respeto a los derechos de nuestros usuarios. Por ello, informamos a nuestra clientela que todas nuestras políticas de servicio, garantías, diagnósticos y procedimientos de retiro de equipos se rigen estrictamente por la normativa vigente en Colombia:

- **Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor):** Marco que regula la calidad, idoneidad y seguridad de nuestros servicios, así como las obligaciones de garantía y el derecho a la información del consumidor.
- **Concepto 15-207039 de la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC):** Directriz técnica que fundamenta los procedimientos de notificación y las condiciones bajo las cuales se configura el abandono de bienes en centros de servicio técnico.
- **Decreto 1413 de 2018:** Norma que reglamenta la prestación de servicios que suponen la entrega de un bien, estableciendo los plazos máximos para el retiro y las responsabilidades derivadas de la custodia y el depósito de los mismos.

Al hacer entrega de su equipo en nuestras instalaciones, el cliente declara conocer y aceptar que el incumplimiento en el retiro del bien dentro de los términos aquí estipulados dará lugar a las acciones legales y cargos administrativos autorizados por las leyes anteriormente citadas.