

POLITICA DE GARNTIAS Y DEVOLUCIONES

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos bajo los cuales COENTEL S.A.S. gestiona las solicitudes de garantía y devolución de productos comercializados, en cumplimiento de la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor) y con base en las garantías otorgadas por los fabricantes y proveedores.

2. MARCO LEGAL APLICABLE

Estas políticas se rigen por lo dispuesto en:

- **Ley 1480 de 2011 – Estatuto del Consumidor**
- **Decreto 735 de 2013 – Reglamentación de garantías**
- Normas sobre calidad, idoneidad y seguridad de productos
- Condiciones específicas otorgadas por los fabricantes de los productos

3. ALCANCE

Aplica a todos los productos vendidos por COENTEL S.A.S. a sus clientes finales o distribuidores, siempre que se trate de productos nuevos, legales y adquiridos directamente a través de los canales oficiales de la empresa.

4. GARANTÍAS DE LOS PRODUCTOS

4.1. Responsabilidad de garantía

COENTEL S.A.S. garantiza los productos que distribuye **únicamente en los términos otorgados por sus fabricantes o proveedores**, quienes son los responsables de la calidad, idoneidad, funcionamiento y durabilidad del bien.

4.2. Condiciones generales



CARRERA. 43a No. 1- 85 Edificio
Banco Caja Social, Oficina 508
Poblado, Medellín



+57 310-434-7599
+57 310-504-4806
+57 312-797-7777



administrativa@coentel.com.co
ejecutivodecuentas@coentel.com.co
gerencia@coentel.com.co

- Los productos deben ser **revisados al momento de la entrega**. Cualquier daño visible debe reportarse de forma inmediata.
- Para que aplique la garantía, el producto **no debe haber sido alterado, instalado inadecuadamente o manipulado de forma incorrecta**.
- El cliente debe conservar la factura o prueba de compra.

4.3. Tiempos de respuesta

Una vez radicada la solicitud y recibido el producto, **COENTEL S.A.S. gestionará el trámite con el proveedor y dará respuesta al cliente en un plazo entre 15 y 30 días hábiles**, dependiendo de la complejidad del análisis o la disponibilidad del fabricante.

5. POLÍTICA DE DEVOLUCIONES

5.1. Derecho de retracto

COENTEL S.A.S. no acepta Devoluciones.

6. EXCLUSIONES DE GARANTÍA

No aplica garantía en los siguientes casos:

- Daños por uso indebido, instalación incorrecta o intervención técnica no autorizada
- Productos sin factura o con señales de manipulación externa
- Artículos personalizados o cortados a medida según solicitud del cliente
- Productos eléctricos o electrónicos que hayan sido energizados sin evaluación previa
- Productos importados exclusivamente para suplir requerimiento del cliente
- Productos y materiales con fichas técnicas previamente aprobadas
- Cumplimiento de garantía vencida.

7. PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR GARANTÍA O DEVOLUCIÓN

1. El cliente debe enviar un correo a: administrativa@coentel.com.co
2. Adjuntar:
 - Copia de la factura
 - Descripción del caso
 - Formulario
 - Evidencia fotográfica del producto o defecto
3. COENTEL S.A.S. acusará recibo de la solicitud y orientará al cliente sobre el siguiente paso (entrega del producto, evaluación, etc.)



4. El área administrativa dará respuesta dentro del plazo legal correspondiente

8. CONTACTO PARA GARANTÍAS Y DEVOLUCIONES

- Correo: administrativa@coentel.com.co
- Teléfono: 312-797-7777
- Horario de atención: lunes a jueves de 9:00 am a 2:00 pm

✓ NOTA FINAL

Al realizar una compra con COENTEL S.A.S., el cliente acepta estas condiciones generales. La empresa se reserva el derecho de modificar estas políticas, informando oportunamente a sus clientes y garantizando el cumplimiento de la ley.



CARRERA. 43a No. 1- 85 Edificio
Banco Caja Social, Oficina 508
Poblado, Medellín



+57 310-434-7599
+57 310-504-4806
+57 312-797-7777



cotizaciones@coentel.com.co
ejecutivodecuentas@coentel.com.co
gerencia@coentel.com.co