

## **POLÍTICA DE GARANTÍAS**

### **1. Objetivo**

Establecer los lineamientos, condiciones y procedimientos para la gestión de garantías relacionadas con productos, equipos, software y servicios tecnológicos suministrados por ARPATEL SISTEMAS & CO S.A.S., garantizando el cumplimiento de la normativa colombiana vigente y asegurando la protección de los derechos de los clientes.

### **2. Alcance**

La presente política aplica a:

- Clientes que adquieran productos o servicios tecnológicos.
- Proveedores y aliados tecnológicos.
- Colaboradores de ARPATEL SISTEMAS & CO S.A.S.
- Equipos informáticos, software, licencias, desarrollos web, soluciones tecnológicas, infraestructura TI y servicios de soporte técnico.

### **3. Marco normativo**

Esta política se fundamenta en la legislación colombiana vigente:

- Ley 1480 de 2011 – Estatuto del Consumidor
- Decreto 735 de 2013 – Garantías
- Ley 1581 de 2012 – Protección de datos personales
- Código de Comercio Colombiano
- Normas de comercio electrónico aplicables.

### **4. Definición de garantía**

La garantía es la obligación temporal que tiene ARPATEL SISTEMAS & CO S.A.S. y/o el fabricante o proveedor de responder por la calidad, idoneidad, seguridad y buen funcionamiento de los productos o servicios suministrados. La garantía cubre defectos de fabricación, fallas técnicas o incumplimiento de especificaciones.

### **5. Tipos de garantía**

#### **5.1 Garantía legal**

Es la garantía obligatoria establecida por la ley colombiana que cubre defectos de calidad, idoneidad o seguridad del producto o servicio.

#### **5.2 Garantía del fabricante**

Corresponde a la garantía ofrecida directamente por el fabricante del equipo o software.

ARPATEL SISTEMAS & CO S.A.S. actuará como intermediario para gestionar dicha garantía cuando corresponda.

### 5.3 Garantía de servicio tecnológico

Aplica para:

- desarrollo de software
- desarrollo web
- configuración de sistemas
- implementación tecnológica
- soporte técnico

Esta garantía cubre errores atribuibles al proceso de desarrollo o implementación.

### 6. Tiempos de garantía

Los tiempos de garantía dependerán del tipo de producto o servicio:

**Equipos tecnológicos.** Según garantía del fabricante, normalmente entre 6 meses y 12 meses.

**Servicios tecnológicos.** Entre 30 y 90 días, salvo que el contrato establezca condiciones diferentes.

**Software o desarrollo tecnológico.** Garantía sobre errores técnicos o fallas funcionales detectadas dentro del período acordado contractualmente.

### 7. Derechos del cliente

Los clientes tienen derecho a:

- Recibir productos y servicios de calidad.
- Solicitar revisión de garantía cuando exista una falla.
- Obtener reparación, reposición o devolución cuando aplique según la ley.
- Recibir información clara sobre el estado de su garantía.
- Presentar reclamaciones formales.

### 8. Obligaciones del cliente

Para hacer efectiva la garantía, el cliente deberá:

- Presentar factura o comprobante de compra.
- Informar oportunamente la falla detectada.
- No manipular o alterar el equipo o software.
- Utilizar el producto conforme a las instrucciones técnicas.
- Permitir la revisión técnica del producto o servicio.

### 9. Exclusiones de garantía

La garantía no aplicará en los siguientes casos:

- Daños ocasionados por mal uso del producto.
- Manipulación por personal no autorizado.
- Daños por golpes, líquidos, sobrecargas eléctricas o factores externos.
- Instalación incorrecta realizada por terceros.
- Modificaciones no autorizadas en software o hardware.
- Uso de software ilegal o no licenciado.



## **10. Procedimiento para solicitar garantía**

El cliente deberá seguir el siguiente procedimiento:

1. Reportar la falla al correo oficial de soporte o servicio técnico.
2. Proporcionar información del producto o servicio adquirido.
3. Adjuntar factura o comprobante de compra.
4. Permitir la revisión técnica del equipo o sistema.

Una vez recibida la solicitud, ARPATEL SISTEMAS & CO S.A.S. realizará la evaluación correspondiente.

## **11. Tiempos de respuesta**

ARPATEL SISTEMAS & CO S.A.S. dará respuesta a las solicitudes de garantía dentro de los siguientes tiempos:

- Recepción de solicitud: máximo 2 días hábiles.
- Evaluación técnica: hasta 10 días hábiles.
- Solución o respuesta final: según complejidad del caso.

Estos tiempos pueden variar cuando intervienen fabricantes o proveedores externos.

## **12. Responsabilidades de proveedores**

Los proveedores tecnológicos deberán:

- Garantizar la calidad de los productos suministrados.
- Cumplir con las garantías del fabricante.
- Proporcionar soporte técnico cuando sea necesario.

ARPATEL SISTEMAS & CO S.A.S. gestionará la comunicación con el proveedor para resolver las solicitudes de garantía.

## **13. Limitación de responsabilidad**

ARPATEL SISTEMAS & CO S.A.S. no será responsable por:

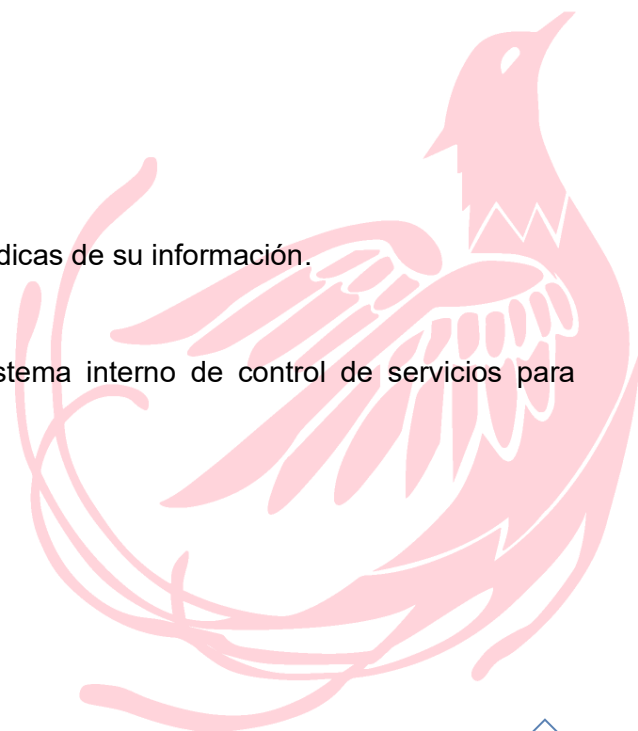
- pérdida de información causada por fallas del equipo
- daños derivados del uso indebido de productos
- fallas generadas por software de terceros
- interrupciones ocasionadas por infraestructura externa

Se recomienda a los clientes realizar copias de seguridad periódicas de su información.

## **14. Registro y control de garantías**

Todas las solicitudes de garantía serán registradas en el sistema interno de control de servicios para asegurar:

- trazabilidad
- seguimiento del caso
- control de tiempos
- mejora continua del servicio



### 15. Actualización de la política

La presente política podrá ser modificada cuando:

- cambie la normativa aplicable
- se actualicen procesos internos
- se incorporen nuevos servicios tecnológicos.

### 16. Vigencia

La presente política entra en vigor a partir de su aprobación por la Dirección General de ARPATEL SISTEMAS & CO S.A.S. y será de obligatorio cumplimiento para colaboradores, clientes y proveedores.

Elaboro	Reviso	Aprobó	versión	Fecha	Cambio
Javier Vasquez	Asamblea	Asamblea	1	12-01-2026	Creación del documento