

## **POLÍTICAS DE GARANTÍAS Y DEVOLUCIONES**

JJ MALLAS Y SEGURIDAD S.A.S. empresa identificada con el NIT. 900.629.255-7, en cumplimiento con la normatividad vigente y reiterando su compromiso con los clientes le informa que el presente documento relaciona las políticas de garantías y procedimientos de servicios para el manejo de averías en los productos, materiales o instalaciones.

### **I. ACLARACIONES PRELIMINARES**

A continuación, procedemos a informar algunas disposiciones consagradas en la Ley 1480 de 2011, que particularmente consideramos importantes:

**ARTÍCULO 3o. DERECHOS Y DEBERES DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS.** Se tendrán como derechos y deberes generales de los consumidores y usuarios, sin perjuicio de los que les reconozcan leyes especiales, los siguientes:

#### **1. Derechos:**

1.1. Derecho a recibir productos de calidad: Recibir el producto de conformidad con las condiciones que establece la garantía legal, las que se ofrezcan y las habituales del mercado.

1.2. Derecho a la seguridad e indemnidad: Derecho a que los productos no causen daño en condiciones normales de uso y a la protección contra las consecuencias nocivas para la salud, la vida o la integridad de los consumidores.

1.3. Derecho a recibir información: Obtener información completa, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea respecto de los productos que se ofrezcan o se pongan en circulación, así como sobre los riesgos que puedan derivarse de su consumo o utilización, los mecanismos de protección de sus derechos y las formas de ejercerlos.

1.4. Derecho a recibir protección contra la publicidad engañosa.

1.5. Derecho a la reclamación: Reclamar directamente ante el productor, proveedor o prestador y obtener reparación integral, oportuna y adecuada de todos los daños sufridos, así como tener acceso a las autoridades judiciales o administrativas para el mismo propósito, en los términos de la presente ley. Las reclamaciones podrán efectuarse personalmente o mediante representante o apoderado.

1.6. Protección contractual: Ser protegido de las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión, en los términos de la presente ley.

1.7. Derecho de elección: Elegir libremente los bienes y servicios que requieran los consumidores.

1.8. Derecho a la participación: Organizarse y asociarse para proteger sus derechos e intereses, elegir a sus representantes, participar y ser oídos por quienes cumplan funciones públicas en el estudio de las decisiones legales y administrativas que les conciernen, así como a obtener respuesta a sus peticiones.

1.9. Derecho de representación: Los consumidores tienen derecho a hacerse representar, para la solución de las reclamaciones sobre consumo de bienes y servicios, y las contravenciones a la presente ley, por sus organizaciones, o los voceros autorizados por ellas.

1.10. Derecho a informar: Los consumidores, sus organizaciones y las autoridades públicas tendrán acceso a los medios masivos de comunicación, para informar, divulgar y educar sobre el ejercicio de los derechos de los consumidores.

1.11. Derecho a la educación: Los ciudadanos tienen derecho a recibir educación sobre los derechos de los consumidores, formas de hacer efectivos sus derechos y demás materias relacionadas.

1.12. Derecho a la igualdad: Ser tratados equitativamente y de manera no discriminatoria.

2. Deberes:

2.1. Informarse respecto de la calidad de los productos, así como de las instrucciones que suministre el productor o proveedor en relación con su adecuado uso o consumo, conservación e instalación.

2.2. Obrar de buena fe frente a los productores y proveedores y frente a las autoridades públicas.

2.3. Cumplir con las normas sobre reciclaje y disposición de desechos de bienes consumidos.

**ARTÍCULO 7o. 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.

En la prestación de servicios en el que el prestador tiene una obligación de medio, la garantía está dada, no por el resultado, sino por las condiciones de calidad en la prestación del servicio, según las condiciones establecidas en normas de carácter obligatorio, en las ofrecidas o en las ordinarias y habituales del mercado.

**PARÁGRAFO.** La entrega o distribución de productos con descuento, rebaja o con carácter promocional está sujeta a las reglas contenidas en la presente ley.

**ARTÍCULO 11. ASPECTOS INCLUIDOS EN LA GARANTÍA LEGAL.**

Corresponden a la garantía legal 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 a la devolución del dinero.

2. En caso de repetirse la falla y atendiendo a la naturaleza del bien y a las características del defecto, a elección del consumidor, se procederá a una nueva reparación, la devolución total o parcial del precio pagado o al cambio parcial o total 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 en 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 estos.

5. Disponer de asistencia técnica para la instalación, mantenimiento de los productos y su utilización, de acuerdo con la naturaleza de estos. La asistencia técnica podrá tener un costo adicional al precio.

6. La entrega material del producto y, de ser el caso, el registro correspondiente en forma oportuna.

7. Contar con la disponibilidad de repuestos, partes, insumos, y mano de obra capacitada, aun después de vencida la garantía, por el término establecido por la autoridad competente, y a falta de este, el anunciado por el productor. En caso de que no se haya anunciado el término de disponibilidad de repuestos, partes, insumos y mano 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 costos a los que se refiere este 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 garantía, podrán ser de igual o mejor calidad, sin embargo, no necesariamente idénticos a los originalmente instalados.

9. En los casos de prestación de servicios que suponen la entrega de un bien, repararlo, sustituirlo por otro de las mismas características, o pagar su equivalente en dinero en caso de destrucción parcial o total causada con ocasión del servicio defectuoso. Para los efectos de este numeral, el valor del bien se determinará según sus características, estado y uso.

PARÁGRAFO. El Gobierno Nacional, dentro de los seis meses siguientes a la expedición de esta ley, se encargará de reglamentar la forma de operar de la garantía legal. La reglamentación del Gobierno, no suspende la aplicación de lo dispuesto en la presente ley.

## II. GENERALIDADES

a. La presente Política establece los criterios correspondientes al proceso de garantías.

b. Esta Política será modificada bajo aprobación de la Gerencia General de JJ MALLAS Y SEGURIDAD S.A.S.

c. JJ MALLAS Y SEGURIDAD S.A.S. es responsable de velar por el cumplimiento de la presente Política y debe garantizar que el procedimiento se ejecute en la forma establecida.

d. Todo proceso de garantías debe seguir los lineamientos planteados por la presente Política.

### III. POLITICAS INTERNAS

#### GARANTÍAS

Esta Política se encuentra enmarcada por lo establecido en la Ley 1480 de 2011 y/o cualquier norma que lo actualice o derogue, buscando siempre la satisfacción de nuestros clientes.

La novedad del producto debe estar relacionada o asociada a defectos de fabricación, falla técnica o irregularidad. Ninguna garantía aplicará si el producto presenta señales de mal uso por parte del cliente, intervención, desarme o alteración. Es importante aclarar que el cliente debe verificar la información que se encuentra en la papelería que se entrega o que se encuentra publicada en la página web de la compañía, en donde se especifican características y recomendaciones especiales de uso.

Cuando se presente una novedad, el cliente deberá esperar los tiempos de trámite de la reclamación de garantía que serán informados más adelante. De identificarse la intervención y/o alteración del producto o materiales la reclamación por garantía será improcedente a causa de uso indebido del bien por parte del consumidor y las descritas en la documentación entregada.

Si desea hacer la reclamación por garantía legal deberá enviar un correo electrónico a ***comercial@jjmallasyseguridad.com*** indicando los detalles completos de la compra como el número de factura y la fecha de compra, así como una descripción detallada del problema que está experimentando con los materiales o productos. Así mismo debe remitir información de datos de contacto como correo electrónico o número celular a los que podemos comunicarnos con usted durante el proceso de evaluación de garantía.

Una vez envíe el correo, un representante de JJ MALLAS Y SEGURIDAD S.A.S. programará una visita para inspeccionar el problema en los próximos 6 días hábiles siguientes al recibo del correo electrónico.

De la revisión realizada se emitirá una respuesta al correo electrónico enviado y, si se confirma que el problema está cubierto por la garantía, JJ MALLAS Y SEGURIDAD S.A.S. programará la reparación o reemplazo según corresponda en un plazo de 15 días hábiles.

**DURACIÓN DE LA GARANTÍA** Nuestra garantía estándar para las instalaciones de mallas de seguridad es de 12 meses, contados a partir de la fecha de finalización de la instalación. Durante este período, nos comprometemos a corregir cualquier defecto de instalación o material sin costo adicional para el cliente. **ESTE PUNTO SE DEBE ACLARAR CON LA EMPRESA.**

**COBERTURA DE LA GARANTÍA**

La garantía cubre los siguientes aspectos:

- DEFECTOS DE INSTALACIÓN: Si se identifican problemas en la instalación, como mallas mal colocadas, problemas de fijación o cualquier otro error de montaje, JJMALLAS Y SEGURIDAD S.A.S. se compromete a corregirlos de manera oportuna y sin costo para el cliente.

- DEFECTOS DE MATERIALES: Si los materiales utilizados en la instalación, como mallas de seguridad, presentan defectos de fabricación o fallas prematuras, JJMALLAS Y SEGURIDAD S.A.S. se encargará de reemplazarlos de acuerdo con las condiciones de la garantía.

#### CAUSALES DE PERDIDA DE GARANTÍA

- Daños causados por uso indebido, abuso, negligencia o actos vandálicos.

- Alteraciones realizadas por terceros no autorizados.

- Daños causados por fenómenos naturales, como terremotos, inundaciones, tormentas, etc.

- Problemas derivados de la falta de mantenimiento regular por parte del cliente.

- EN ESTE PUNTO SE PUEDEN AMPLIAR LAS CAUSALES DE PERDIDA DE GARANTÍA SEGÚN INDICACIONES DE LA COMPAÑÍA.

Una vez el tiempo para la garantía legal expire, el cliente deberá asumir los costos de los repuestos que necesite el bien.

#### OBSERVACIONES

- El Área de Garantías no se hace responsable por accesorios que no correspondan al artículo.

- Tenga en cuenta que las garantías son sobre la calidad y funcionamiento de los productos, no sobre los empaques; este tipo de solicitudes serán rechazadas y devueltas al cliente.

- El hecho de que se inicie un proceso de garantías, no quiere decir que se accederá a la misma.

- JJ MALLAS Y SEGURIDAD S.A.S. no garantiza la devolución del dinero al cliente, salvo por derecho al retractor, tal como se explicará más adelante y cuando la falla sea reiterativa.

#### RECOMENDACIONES ANTES DE SOLICITAR UNA GARANTÍA

- Verifique que las especificaciones de las instalaciones, productos y/o materiales adquiridos sean compatibles con sus necesidades, para evitar solicitudes de garantías que no aplican.

- Solicitar capacitación sobre el funcionamiento de las instalaciones, productos y/o materiales al momento de su compra.

- El área de Garantías no se hace responsable por productos enviados por razones diferentes a solicitudes de garantía.

## DERECHO AL RETRACTO

El cliente podrá ejercer el derecho al retracto de conformidad con lo establecido en el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011 dentro de los 5 días hábiles siguientes contados a partir de la fecha en que fue recibido el producto. El cliente podrá pedir la devolución del dinero.

El retracto consiste en la devolución del producto por parte del cliente directamente a JJ MALLAS Y SEGURIDAD S.A.S., en el mismo estado en que fue entregado, en su respectivo empaque original, buen estado y sin daños, completo, apto y a disposición para una nueva venta. JJ MALLAS Y SEGURIDAD S.A.S., procederá a reintegrar el dinero pagado, dentro de los 30 días calendario siguientes, contados una vez sea corroborado el estado en que se encuentra el producto.

La recepción de la mercancía devuelta podrá darse a través de los medios a elección del cliente los cuales son los siguientes:

1. Entrega directamente por el cliente o un tercero encargado por este, en JJ Mallas y Seguridad S.A.S
2. Envío por transportadora directamente a Cra55 #77S-218, La Estrella, Antioquia  
Los costos de transporte y demás, que conlleva a la devolución del bien, serán cubiertos por quien haga el retracto, como comprador.

## RECOMENDACIONES GENERALES

- **MANTENIMIENTO DE VEGETACIÓN:** El cerco eléctrico debe estar libre de vegetación y cualquier objeto extraño que interrumpa su normal funcionamiento, para ello se recomienda revisar periódicamente las líneas del cerco en todo su perímetro.
- **LOS ANILLOS DE ELONGACIÓN:** En algunos puntos del cerco eléctrico se instalan unos anillos que cumplen la función de sensor, para cuando alguien externo quiera ingresar, se recomienda que estos anillos estén ubicados en todo el centro y no tengan contacto con la línea.

NOTA: Si el usuario no sigue las recomendaciones, la empresa JJ MALLAS Y SEGURIDAD S.A.S. no se hace responsable del correcto funcionamiento del cerco eléctrico.

## IV. POLÍTICAS EXTERNAS

- Ley 1480 de 2011. Estatuto del Consumidor.
- Decreto 735 de 2013.
- Concepto 247470 del 02 de diciembre de 2015 de la Superintendencia de Industria y Comercio.