



**PROTOCOLO PARA TRÁMITE DE GARANTÍA DE
EQUIPOS IMPORTADOS Y DISTRIBUIDOS POR
LAMINAIRE S.A.S.**

V 1
1/06/2021

1. OBJETO

Este protocolo regula los términos y condiciones surgidas entre LAMINAIRE SAS (en adelante LAMINAIRE) y sus Clientes frente a la ejecución, atención y solución que puedan presentarse de las garantías de los equipos distribuidos por LAMINAIRE y comercializados por sus Clientes en el marco de sus relaciones comerciales.

Para todos los efectos de la presente política, se entenderá Clientes de LAMINAIRE (en adelante Clientes), como todas aquellas personas naturales o jurídicas que como, comercializadores, distribuidores, mayoristas, minoristas, integradores de proyectos y afines, entre otros, adquieran a partir de una relación comercial con LAMINAIRE, un determinado bien de los vendidos por LAMINAIRE (en adelante Equipo(s)), cualquiera que sea su marca, para el desarrollo y explotación de su actividad económica. En consecuencia, la política aquí descrita no obedece a relaciones de consumo, por cuanto Cliente no se entenderá en ningún caso como Consumidor y/o Usuario en los términos de la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor - Colombia).

Lo anterior sin perjuicio de lo dispuesto por la Ley 1480 de 2011 respecto a las obligaciones y deberes de LAMINAIRE como distribuidor de los Equipos frente al Consumidor y/o Usuario en los términos de la Ley 1480 de 2011.

2. LINEAMIENTOS GENERALES

2.1 TENGA EN CUENTA LA MARCA DEL EQUIPO:

Cada Productor y/o Fabricante de los Equipos que vende LAMINAIRE maneja Políticas de Garantía diferentes y en ningún caso LAMINAIRE ofrece garantías suplementarias que amplíen, mejoren o desmejoren la cobertura de las otorgadas por el Productor y/o Fabricante, por lo que no será responsable respecto de aquellas que pudieran llegar a otorgar los Clientes de LAMINAIRE y/o cualquier otro tercero que haya participado posteriormente al Cliente en la cadena de distribución. Por esto es importante que antes de realizar cualquier trámite, el Cliente verifique la marca del Equipo adquirido, objeto de garantía y lea con atención el protocolo aquí establecido y los términos y condiciones particulares de cada uno de los Equipos.

El Cliente podrá comunicarse con el Asesor Comercial y de Servicios de LAMINAIRE en caso de requerir información adicional referente al proceso de garantía que pretende ejecutar.

2.2 TENGA EN CUENTA LA FECHA DE COMPRA Y ENTREGA DE SU EQUIPO:

Cada Productor y/o Fabricante de las diferentes marcas de los Equipos que vende LAMINAIRE ofrece al Consumidor y/o Usuario o Comprador un tiempo de cobertura para hacer efectiva la garantía de sus Equipos. En consecuencia, el Cliente debe verificar la fecha de compra, entrega del equipo y el tiempo de cobertura de la garantía antes de realizar su trámite.

Para revisar el término de la garantía por cada marca de los Productores y/o Fabricantes de los Equipos que vende LAMINAIRE, invitamos a el Cliente a Ver política de garantía del Productores y/o Fabricantes.

2.3 FORMATO DE RECEPCIÓN Y ENTREGA DE EQUIPOS EN GARANTÍA.

Para iniciar el proceso de garantía a través de LAMINAIRE, el Cliente deberá diligenciar en la página web de LAMINAIRE accediendo al siguiente link <https://laminaire.net/qrs/> el formato de Quejas y Reclamos que se encuentra en la página web y enviarlo junto con el



**PROTOCOLO PARA TRÁMITE DE GARANTÍA DE
EQUIPOS IMPORTADOS Y DISTRIBUIDOS POR
LAMINAIRE S.A.S.**

V 1
1/06/2021

Equipo (en las condiciones de empaque con las que fue recibido) a las instalaciones LAMINAIRE a la siguiente dirección: Calle 7 sur 50c – 36 Medellín, Antioquia, Colombia

Para diligenciar el formato Quejas y Reclamos el Cliente necesitará tener disponible la siguiente información acerca del producto:

- Número y fecha de Factura
- Marca o Fabricante
- Modelo o Referencia del equipo
- Número de Serie
- Descripción detallada de la falla del equipo.

2.3.1 RECLAMACIÓN DIRECTA EN LA PAGINA WEB

2.4 COSTO DE ENVÍO DE LOS EQUIPOS OBJETO DE GARANTÍA.

En todo caso, el costo del flete de envío (Transporte) del Equipo a LAMINAIRE será asumido por el Cliente. Por otro lado, el costo del flete de retorno (Transporte) del Equipo al lugar de origen de la remisión, a saber, el lugar desde donde fue enviado el Equipo por parte del Cliente para la validación y proceso de garantía será asumido por parte de:

- LAMINAIRE si y solo sí se hace efectiva la garantía por encontrarse el Equipo dentro de la cobertura de esta.

- El Cliente (1) si los defectos presentes en el Equipo (i) no provienen de fallas o errores de fabricación; (ii) proviene de Fuerza mayor o caso fortuito; (iii) proviene del hecho de un tercero; (iv) El uso indebido del bien por parte del Cliente o el Consumidor y/o Usuario; (v) Que el Cliente o el Consumidor y/o Usuario no atendió las instrucciones de instalación, uso o mantenimiento indicadas en el manual del producto y en la garantía. (2) Si no se puede hacer efectiva la garantía por cualquiera de las razones descritas en el numeral 3 de este protocolo (Causas de Exoneración de Responsabilidad de la Garantía).

Para revisar las Causas de Exoneración de Responsabilidad de la Garantía de los Equipos que vende LAMINAIRE, invitamos al Cliente a Ver Causas de Exoneración de Responsabilidad de la Garantía, establecidas en este Protocolo numeral 4.

2.5 RECEPCIÓN DE EQUIPOS OBJETO DE GARANTÍA.

2.5.1 EQUIPOS DE MARCAS EN LAS QUE LAMINAIRE TIENE LA AUTORIZACIÓN DE REALIZAR TRAMITE DE GARANTIA POR PARTE DEL FABRICANTE.

LAMINAIRE interactuará con el Cliente con el objeto de complementar el proceso de evaluación y generar un diagnóstico final apropiado y ajustado al estado real del Equipo. El tiempo estimado máximo para emitir un diagnóstico sobre el estado del Equipo objeto del proceso de garantía es de 5 días hábiles. El diagnóstico que se emita por parte de LAMINAIRE indicará al Cliente el procedimiento a realizar y el tiempo de entrega final del equipo enviado por garantía.



**PROTOCOLO PARA TRÁMITE DE GARANTÍA DE
EQUIPOS IMPORTADOS Y DISTRIBUIDOS POR
LAMINAIRE S.A.S.**

V 1
1/06/2021

2.5.2 EQUIPOS DE MARCAS EN LOS QUE LAMINAIRE NO TIENE LA AUTORIZACIÓN DE REALIZAR TRAMITE DE GARANTIA EN SU CENTRO DE SERVICIOS POR PARTE DEL FABRICANTE.

En el caso en el que la marca del equipo no esté dentro de las marcas autorizadas para realizar el proceso de garantía, LAMINAIRE procederá siguiendo las políticas y procedimientos para el trámite de garantías que otorga cada Productor y/o Fabricante de la marca. Ver garantía por marcas en el punto 5.

3 CONDICIONES DE ENTREGA DE EQUIPOS EN PROCESO DE GARANTÍA.

Los empaques, accesorios y manuales allegados con el Equipo objeto del proceso de garantía serán devueltos íntegramente al cliente con la entrega del Equipo, siempre y cuando estos hayan sido enviados a LAMINAIRE junto con los mismos desde el inicio del proceso.

4 CAUSAS DE EXONERACIÓN DE RESPONSABILIDAD DE LA GARANTÍA DE LOS EQUIPOS QUE VENDE LAMINAIRE:

LAMINAIRE se exonerará de la responsabilidad que se deriva de la garantía, cuando:

4.1 Demuestre que el defecto proviene de:

4.1.1 Fuerza mayor o caso fortuito;

4.1.2 El hecho de un tercero;

4.1.3 El uso indebido del bien por parte del consumidor, y

4.1.4 Que el consumidor no atendió las instrucciones de instalación, uso o mantenimiento indicadas en el manual del producto y en la garantía. El contenido del manual de instrucciones deberá estar acorde con la complejidad del producto. Esta causal no podrá ser alegada si no se ha suministrado manual de instrucciones de instalación, uso o mantenimiento.

4.2 Equipo que se encuentre por fuera del período de garantía.

4.3 El Equipo haya sido objeto de ajustes operativos, reparación, alteración y/o modificación no descrita en la documentación del producto o llevada a cabo sin el consentimiento previo y escrito del Productor y/o Fabricante.

4.4 No hayan sido atendidas las instrucciones específicas impartidas por el Centro de Servicios o el área comercial de LAMINAIRE.

4.5 Cuando el Equipo es dañado por: mal uso, abuso, negligencia, accidentes, condiciones de instalación inadecuadas, causas ambientales o climáticas (entendidas como sobretensiones eléctricas, agua/humedad, intemperie, exposición a temperaturas por fuera de los rangos permitidos por la ficha técnica).

4.6 Se evidencie falta, daño o adulteración de la etiqueta del Equipo que contiene el Modelo y Número de Serie de este.

4.7 Los daños o defectos de funcionamiento han sido causados durante el proceso de almacenamiento o transporte por parte del Cliente.

5 PERÍODO DE GARANTÍA

El periodo de garantía es de 12 meses a partir de la fecha de la factura emitida por LAMINAIRE.



6. DERECHO DE RETRACTO

Los usuarios de <https://laminaire.net> gozan de la posibilidad de ejercer su derecho al retractor de su compra; es decir, pueden de manera autónoma y libre solicitar que se reverse la compra volviendo las cosas a su estado inicial; esto es, por parte del usuario reintegrando la mercancía adquirida en perfectas condiciones, sin haberla usado y apta para una nueva venta y por parte de LAMINAIRE S.A.S. Efectuando la devolución de lo pagado por el producto. Siempre que cumpla con las siguientes condiciones:

- Oportunidad: Dentro de los cinco (5) días siguientes a la entrega del producto o Estado de la mercancía: El usuario deberá devolver (asumiendo el costo del envío) el producto a LAMINAIRE S.A.S., en las mismas condiciones que lo recibió, sin haber usado ni armado el artículo, en su empaque original, en perfecto estado, con sus piezas completas, catálogos y manuales; apto para una nueva venta.
 - Costos de transporte: Deberán ser asumidos por el usuario y los demás que conlleven la devolución del bien.
 - Productos excluidos: El derecho de retractor no aplicará para productos sobre pedido o aquellos que fueron elaborados, fabricados, armados, cortados o preparados conforme a las especificaciones del usuario o que son claramente personalizados.

LAMINAIRE S.A.S. efectuará la devolución del dinero al usuario, dentro de los treinta (30) días calendario siguientes a la recepción de la mercancía devuelta.

La mercancía podrá ser devuelta a través de estos medios a elección del usuario. Se debe indicar que la devolución se debe realizar máximo a los cinco 5 días hábiles siguientes al momento de haber recibido el producto:

- Entregándolo personalmente en el domicilio social de LAMINAIRE en la ciudad de Medellín.
- Llamando a la línea: (+574) 255 04 22 donde se coordinará la recogida en su domicilio a través de una empresa transportadora de mercancía. Le recordamos que quien ejerza el derecho de retractor deberá pagar el valor de este servicio.