TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LA GARANTÍA LEGAL

Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor) · Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015

CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA DE VIGENCIA	ÁREA RESPONSABLE
GAR-TC-001	1.0	21 de octubre de 2026	Coordinación de Servicio Técnico

01 IDENTIFICACIÓN DEL GARANTE

D&C IDEM COMUNICACIONES S.A.S. (en adelante, "la Empresa"), en su calidad de proveedor y distribuidor de radios profesionales, equipos de radiofrecuencia y accesorios, responde por la garantía legal de los productos que comercializa, solidariamente con sus productores, en los términos del artículo 10 de la Ley 1480 de 2011:

RAZÓN SOCIAL **D&C IDEM Comunicaciones S.A.S.**	NIT **901.059.973-4**
LABORATORIO Y PUNTO DE RECEPCIÓN **Calle 86 N.° 73-202, piso 2, Barranquilla, Atlántico, Colombia**	TELÉFONOS Y WHATSAPP **(605) 304 8948 · +57 350 610 5945**
CORREOS ELECTRÓNICOS **dccomunicacionessas@gmail.com (principal)** **info@dccomunicacionessas.com (secundario)**	HORARIO DE ATENCIÓN **Lun. a vie. 9:00 a. m. – 5:00 p. m.** **Sáb. 9:00 a. m. – 12:00 m.**

02 OBJETO, ALCANCE Y MARCO NORMATIVO

Estos Términos y Condiciones establecen las reglas para hacer efectiva la garantía legal de los radios profesionales, equipos de radiofrecuencia y accesorios comercializados o entregados en alquiler por la Empresa, así como de los servicios de reparación que presta su laboratorio técnico. Se rigen por:

- **Ley 1480 de 2011** (Estatuto del Consumidor), en especial los artículos 7 a 18 y 58.
- **Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015**, Libro 2, Parte 2, Título 2, Capítulo 32, que compila el Decreto 735 de 2013 sobre la efectividad de la garantía legal.
- Circular Única e instrucciones de la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC).

Ninguna disposición de este documento podrá interpretarse como una limitación o renuncia a los derechos que la ley reconoce al consumidor. En caso de duda, prevalecerá la interpretación más favorable al consumidor (artículo 4 de la Ley 1480 de 2011).

03 DEFINICIONES

Garantía legal	Obligación, en cabeza del productor y del proveedor, de responder por la calidad, idoneidad, seguridad y el buen estado y funcionamiento de los productos.
Garantía suplementaria	Ampliación del término o de la cobertura de la garantía legal, ofrecida de forma gratuita u onerosa y aceptada expresamente por el cliente.
Consumidor o cliente	Persona natural o jurídica que, como destinatario final, adquiere, disfruta o utiliza un producto o servicio de la Empresa.
Defecto de fabricación	Falla de hardware, componentes internos, firmware de fábrica o ensamble que afecta el funcionamiento del equipo y que no es atribuible a una causal de exoneración.
Radicado	Número consecutivo (GAR-AAAA-NNNN) asignado a cada solicitud de garantía y registrado en el Formato GAR-FO-001.
Formato GAR-FO-001	Formato de recepción, diagnóstico y control de garantías, que sirve como constancia de recibo del equipo y registro de su trazabilidad.
Reparación, reposición y devolución	Formas de hacer efectiva la garantía: arreglo del equipo, cambio por otro de iguales o superiores características, o reintegro total o parcial del precio pagado.

04 PRODUCTOS CUBIERTOS

- Radios portátiles, móviles y repetidoras de las marcas distribuidas por la Empresa (Motorola, Hytera, Kenwood, ICOM, entre otras), en bandas VHF y UHF.
- Baterías, cargadores, antenas, clips, micrófonos y demás accesorios originales vendidos por la Empresa.
- Equipos entregados bajo contrato de alquiler o renting (ver sección 13).
- Servicios de reparación, mantenimiento y programación prestados por el laboratorio técnico (ver sección 14).

05 TÉRMINO DE LA GARANTÍA

- El término de la garantía legal es el indicado en la factura de venta, en el contrato de alquiler o en el empaque del producto. A falta de indicación, el término será de **un (1) año** para productos nuevos (artículo 8 de la Ley 1480 de 2011).
- Los productos usados o reacondicionados tendrán garantía de **tres (3) meses**, salvo que se vendan sin garantía y el cliente haya sido informado y lo haya aceptado expresamente por escrito.
- El término comienza a contarse desde la entrega del producto al cliente.
- Las baterías, antenas y demás accesorios tendrán el término de garantía que se informe de manera expresa en la factura o en el empaque; si no se informa, se aplicará el término supletorio de un (1) año.

06 COBERTURA DE LA GARANTÍA

La garantía cubre los defectos de fabricación, las fallas de hardware interno, de componentes lógicos o de firmware de fábrica y los errores de ensamble. Hacerla efectiva comprende, sin costo alguno para el cliente:

- El diagnóstico técnico del equipo.
- La reparación del defecto, incluidos la mano de obra y los repuestos originales e idóneos de la marca.
- Los costos de transporte del equipo, cuando su traslado sea necesario para hacer efectiva la garantía.
- La reposición del equipo por otro de iguales o superiores características, o la devolución del dinero, cuando el equipo no admita reparación.

07 CAUSALES DE EXONERACIÓN

De acuerdo con el artículo 16 de la Ley 1480 de 2011, la Empresa solo quedará exonerada de hacer efectiva la garantía cuando demuestre, mediante diagnóstico técnico sustentado, que el defecto proviene de:

7.1 Fuerza mayor o caso fortuito

Descargas atmosféricas, picos o variaciones de voltaje, inundaciones, incendios u otros hechos imprevisibles e irresistibles.

7.2 El hecho de un tercero

Apertura o manipulación del equipo, rotura de sellos de seguridad, reprogramación de frecuencias, cambios de firmware o configuraciones realizadas por personas ajenas al laboratorio técnico de la Empresa o al servicio técnico autorizado por el fabricante.

7.3 El uso indebido del bien por parte del consumidor

- Golpes, caídas, aplastamientos o rotura de pantalla, carcasa o conectores.
- Exposición a humedad o inmersión en líquidos en equipos sin la certificación IP correspondiente, y sulfatación de contactos por falta del mantenimiento indicado en el manual.

- Uso de baterías, cargadores, antenas o accesorios no originales o no compatibles que causen daños, como la quema del módulo amplificador de potencia (PA).

7.4 No atender las instrucciones

El incumplimiento de las instrucciones de instalación, uso o mantenimiento indicadas en el manual del producto y en estos Términos y Condiciones.

> La garantía no cubre el desgaste natural derivado del uso normal (por ejemplo, la disminución progresiva de la autonomía de la batería dentro de su vida útil) ni los daños estéticos que no afecten el funcionamiento, salvo que se trate de un defecto de fabricación.

08 CÓMO SOLICITAR LA GARANTÍA

El cliente podrá presentar la solicitud dentro del término de la garantía, de forma verbal o escrita, en el laboratorio de la Empresa, por correo electrónico a **dccomunicacionessas@gmail.com** (principal) o **info@dccomunicacionessas.com** (secundario), o por WhatsApp al +57 350 610 5945, indicando:

1. Nombre o razón social, documento de identidad o NIT y datos de contacto.
2. Fecha de compra o de inicio del contrato de alquiler. La factura facilita el trámite, pero la compra podrá acreditarse por cualquier medio.
3. Marca, modelo y número de serie del equipo.
4. Descripción de la falla presentada.

Recepción del equipo

Al recibir el equipo, la Empresa diligenciará el **Formato GAR-FO-001** y entregará al cliente una copia como constancia de recibo, con: fecha de recepción, número de radicado, datos del cliente, identificación del equipo (marca, modelo, serial y firmware), accesorios entregados y su estado físico, falla reportada, registro fotográfico de ingreso y fecha estimada de devolución, conforme al artículo 18 de la Ley 1480 de 2011. Si al momento de la entrega no se deja ninguna observación sobre el estado del equipo, se presume que fue recibido en buen estado.

09 PLAZOS DE RESPUESTA

ETAPA	PLAZO MÁXIMO	SE CUENTA DESDE
Respuesta a la solicitud de garantía	15 días hábiles	El día siguiente a la presentación de la solicitud.
Reparación del equipo	30 días hábiles	El día siguiente a la entrega del equipo. Puede extenderse hasta 60 días hábiles solo si la Empresa entrega al cliente un equipo en préstamo mientras dura la reparación.
Reposición del equipo	10 días hábiles	El momento en que el cliente pone el equipo a disposición de la Empresa.
Devolución del dinero	15 días hábiles	El momento en que el cliente pone el equipo a disposición de la Empresa.

Cuando se decida la reposición o la devolución del dinero, el cliente contará con quince (15) días hábiles, desde que se le informe la decisión, para poner el equipo a disposición de la Empresa. Si la reparación requiere repuestos importados, la Empresa informará esta circunstancia al cliente, sin que ello amplíe los plazos legales, salvo que se entregue un equipo en préstamo.

10 DIAGNÓSTICO Y DECISIÓN

- El laboratorio realizará las pruebas técnicas y registrará el diagnóstico en el Formato GAR-FO-001.
- Si la garantía **aplica**, se procederá con la reparación, el cambio de componentes o la sustitución del equipo, sin costo.
- Si la garantía **no aplica**, la Empresa lo informará por escrito, de manera sustentada, indicando la causal de exoneración y entregando al cliente las pruebas que la soportan (informe técnico y registro fotográfico).
- En ese caso, la Empresa podrá ofrecer la reparación como servicio pagado, mediante cotización que solo se ejecutará con la aceptación expresa del cliente. Si el cliente no la acepta, el equipo se devolverá en el estado en que fue recibido.

11 FALLA REITERADA O EQUIPO NO REPARABLE

Si después de una reparación por garantía se repite la falla, el **cliente podrá elegir**, según la naturaleza del bien y del defecto, entre (artículo 11 de la Ley 1480 de 2011):

- Una nueva reparación gratuita.
- La devolución total o parcial del precio pagado.

- El cambio del equipo, total o parcial, por otro de la misma especie y de iguales o superiores características técnicas.

Si el equipo no admite reparación, procederá su reposición o la devolución del dinero. La Empresa dejará constancia escrita de la elección del cliente. Si se elige la reposición y no hay equipos idénticos o similares disponibles, se devolverá el dinero.

12 RETIRO DEL EQUIPO

Una vez notificado de que el equipo está listo, el cliente deberá retirarlo y firmar el acta de entrega del Formato GAR-FO-001, en la que podrá dejar las observaciones que considere. Si no lo retira dentro del mes siguiente a la fecha prevista de devolución, la Empresa lo requerirá para que lo haga; si transcurren dos (2) meses desde ese requerimiento sin que lo retire, el equipo se considerará abandonado y se dispondrá de él conforme a la ley. Los costos de bodegaje y conservación derivados del abandono serán a cargo del cliente (artículo 18 de la Ley 1480 de 2011).

13 EQUIPOS EN ALQUILER O RENTING

En los equipos entregados en alquiler, la Empresa garantiza su funcionamiento durante la vigencia del contrato. Ante una falla no atribuible a una causal de exoneración, la Empresa reparará el equipo o lo reemplazará por uno de iguales o superiores características, en los tiempos pactados en el contrato, que en ningún caso superarán los plazos legales. Los daños causados por uso indebido, pérdida o hurto se regirán por lo establecido en el contrato.

14 GARANTÍA DE LOS SERVICIOS DE REPARACIÓN

Las reparaciones y mantenimientos realizados por el laboratorio técnico fuera de garantía tienen garantía sobre el trabajo ejecutado y los repuestos instalados, por el término indicado en la orden de servicio o la factura. Si el servicio se presta de forma defectuosa, el cliente podrá exigir que se preste nuevamente en las condiciones contratadas o la devolución del precio pagado. Si el servicio causa la destrucción total o parcial del equipo, la Empresa deberá repararlo, sustituirlo por otro de iguales características o pagar su equivalente en dinero.

15 REPUESTOS, ASISTENCIA TÉCNICA E INSTRUCCIONES

- La Empresa entregará con cada producto las instrucciones de instalación, uso y mantenimiento en idioma castellano.
- Ofrecerá asistencia técnica para la instalación, programación, uso y mantenimiento, que podrá tener costo cuando no corresponda a la garantía.
- Garantizará la disponibilidad de repuestos, partes e insumos originales y de mano de obra capacitada, aun después de vencida la garantía, por el término anunciado por el fabricante o, en su defecto, el habitual en el mercado. Fuera de garantía, estos costos serán a cargo del cliente.

16 GARANTÍA SUPLEMENTARIA

La Empresa podrá ofrecer garantías suplementarias que amplíen el término o la cobertura de la garantía legal. Su alcance, condiciones y costo se informarán por escrito antes de su adquisición, y solo serán exigibles si el cliente las acepta expresamente. La garantía suplementaria no reemplaza ni reduce la garantía legal.

17 CONSTANCIAS Y TRAZABILIDAD

El Formato GAR-FO-001, con el registro fotográfico, el diagnóstico técnico, las firmas (físicas o mediante mecanismos electrónicos válidos conforme a la Ley 527 de 1999) y las observaciones del cliente, constituye la constancia del estado del equipo al ingreso y a la entrega, y del trámite de la garantía. Estos registros no limitan el derecho del cliente a controvertir el diagnóstico ni a acudir ante la autoridad competente.

18 TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Los datos personales suministrados para el trámite de la garantía serán tratados conforme a la Política de Tratamiento de Datos Personales POL-DP-001 de la Empresa, publicada en www.dccomunicacionessas.com, con la finalidad de gestionar la solicitud, contactar al cliente y cumplir las obligaciones legales.

19 RECLAMACIONES ANTE LA AUTORIDAD

Si el cliente no está conforme con la respuesta de la Empresa o esta no responde dentro del plazo legal, podrá presentar una acción de protección al consumidor ante la Superintendencia de Industria y Comercio. Como requisito previo, debe haber presentado la reclamación directa ante la Empresa. La acción deberá interponerse dentro del año siguiente a la terminación de la garantía (artículo 58 de la Ley 1480 de 2011).

20 VIGENCIA Y MODIFICACIONES

Estos Términos y Condiciones rigen a partir del **21 de octubre de 2026**. Las modificaciones se publicarán en www.dccomunicacionessas.com y solo se aplicarán a los productos adquiridos o a los contratos celebrados con posterioridad a su publicación. En lo no previsto, se aplicarán la Ley 1480 de 2011 y sus normas reglamentarias.

Estos Términos y Condiciones se encuentran publicados en **www.dccomunicacionessas.com** y en el laboratorio técnico de la Empresa. Las solicitudes de garantía pueden dirigirse a **dccomunicacionessas@gmail.com** o, de forma secundaria, a **info@dccomunicacionessas.com**, o al WhatsApp +57 350 610 5945.