POLITICA DE GARANTÍAS

En CAMELECO S.A.S. garantizamos el derecho de nuestros clientes a reclamar por garantía de sus productos. En caso de que cualquier artículo comercializado por CAMELECO S.A.S y adquirido por un cliente presente fallas o defectos posteriores a su entrega, este podrá contactarse con la compañía, quienes brindarán soporte y acompañamiento idóneos para gestionar y resolver su solicitud oportunamente. La presente política estará amparada por el estatuto del consumidor, mediante la ley 1480 de 2011.

Para poder proceder con una solicitud de garantía, el cliente comprador debe cumplir con los siguientes requisitos:

1. Garantizar el diligenciamiento del formato **CM-FO-07 Solicitud de garantía de producto,** el cual estará disponible en la página web oficial de CAMELECO S.A.S (parte inferior derecha del home Page).

2. La vigencia de la garantía será de un (1) año de acuerdo a lo establecido por cada fabricante, este tiempo empieza a contarse desde la entrega del material y debe estar vigente al momento de la solicitud.

3. El cliente debe realizar la solicitud de garantía por medio de un correo electrónico a la dirección del asesor comercial que atienda su cuenta, con copia a los buzones: **servicioalcliente@cameleco.com calidad@cameleco.com.**

4. Se tramitará la solicitud siempre y cuando se cuente con los requerimientos mínimos que son:Formato de solicitud debidamente diligenciado, documentos soporte de la solicitud, orden de venta (Si aplica) y comprobante de entrega de material (orden de picking o factura).

5. La garantía de cualquier producto estará sujeta a un diagnóstico técnico, por parte de CAMELECO S.A.S y del fabricante.

6. CAMELECO S.A.S. contará con un término de hasta cinco (5) días hábiles para recibir y evaluar inicialmente la solicitud. Tras realizar los respectivos análisis técnicos y documentales, se informará al cliente sobre la viabilidad del caso; de ser aceptado, se le comunicarán de inmediato los lineamientos, condiciones y pasos a seguir para efectuar la entrega del producto.

7. Una vez recibido el material y que este haya sido revisado por parte de CAMELECO S.A.S, se emitirá una respuesta final dentro de un periodo que oscilará entre los 15 y los 30 días hábiles, según el caso; en este comunicado se dará a conocer el resultado final sobre la solicitud recibida. En caso de reposición, reparación o devolución de dinero, a través del correo se darán las pautas al cliente para

dar por finalizado el trámite.

8. Si la garantía del producto resulta justificada, la reparación de los defectos del producto se realizará sin ningún costo. En caso de que no sea posible realizar la reparación del mismo, se hará la devolución del dinero pagado por el cliente; o se cambiará por otro producto de la misma referencia.

9. En el caso en que la falla del producto persista, será a elección del cliente decidir si requiere una nueva reparación, la devolución del dinero pagado, o el cambio por otro producto de la misma referencia.

10. No se realizará la aceptación de una garantía de producto de presentarse alguna de estas condiciones:

- Se detecta uso indebido del producto por parte de cliente.
- El cliente no tuvo en cuenta las instrucciones de instalación, uso o mantenimiento indicados en el manual del producto y en la garantía (si aplica).
- Errores o descuidos en la manipulación del producto por parte del cliente.

11. Una vez expire el término de la garantía legal, el cliente deberá asumir el pago de cualquier revisión, diagnóstico, reparación y/o repuesto que requiera el producto.

12. El producto podrá ser devuelto entregándolo presencialmente en las instalaciones de CAMELECO S.A.S o a través de una empresa de transporte en la sede de su preferencia en la ciudad de Bogotá.

Nota: al momento de realizar la solicitud de garantía, el valor del serviciode transporte es asumido por quien gestiona el requerimiento.

13. Una vez revisada y aceptada la solicitud, el cliente tendrá como máximo plazo 5 días hábiles para realizar la entrega de material en la sede de CAMELECO S.A.S de su preferencia en la ciudad de Bogotá. Para los casos en donde el material se encuentre en otra ciudad este plazo máximo aplicará para el envío del comprobante o guía de despacho del material a devolver.

El horario de atención para la recepción de material proveniente de un proceso de garantía será: lunes a viernes 8:00 a.m. a 4:45 p.m. y sábados de 8:30 a.m. a 12:15 p.m.

GERENCIA ADMINISTRATIVA
Ing. KELLY LESMES

REPRESENTANTE LEGAL
Sr. ALEJANDRO ACOSTA
GA-POL-03
07/07/2026