

MANUAL INTEGRAL DE GARANTÍAS LEGALES, POLÍTICAS DE POSTVENTA Y DEVOLUCIONES

1. Diferencia entre garantía, cambio, retracto y devolución:

Figura	Cuando aplica	Qué revisamos	Resultado posible
Garantía legal	Cuando el producto presenta una falla de calidad, idoneidad, seguridad o funcionamiento dentro del término de garantía.	Factura, serial/IMEI, estado físico, accesorios, condiciones de uso y diagnóstico técnico.	Reparación, reposición, cambio o devolución, según la ley y el resultado técnico.
Cambio comercial	Cuando el cliente desea cambiar el producto por referencia, color, gusto, error de elección u otra razón no asociada a falla.	Estado nuevo, sin uso, empaque, accesorios, sellos, factura y plazo informado por la tienda.	Cambio por otro producto, bono o ajuste de valor, si cumple condiciones.
Derecho de retracto	Cuando la compra se realizó por canal no presencial y legalmente procede dentro de los 5 días hábiles siguientes a la entrega.	Estado del producto, empaque, accesorios, activación, uso, condiciones legales y trazabilidad de compra.	Devolución del dinero en los términos de ley, si procede.
Devolución de dinero	No es automática. Aplica en casos establecidos por ley o por decisión comercial expresa de nosotros.	Causa de la solicitud, diagnóstico, estado del producto, medio de pago, soportes y procedencia legal.	Reversión, devolución, cambio o reparación, según corresponda.

INTRODUCCIÓN Y MARCO LEGAL

El presente documento constituye el marco institucional y normativo que regula los términos, condiciones, exclusiones y procedimientos relacionados con la efectividad de la garantía legal, el

servicio de postventa, el derecho de retracto y las políticas de devolución aplicables a todos los productos y servicios comercializados. Este manual ha sido redactado de estricta conformidad con la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor).

CAPÍTULO I: TÉRMINOS, VIGENCIAS Y PLAZOS DE LA GARANTÍA LEGAL

De acuerdo con el Artículo 8 de la Ley 1480 de 2011, el término de la garantía legal será el dispuesto por la ley o el anunciado por el proveedor. Debido a la constante innovación y rotación del mercado tecnológico, los tiempos de garantía se agrupan por categorías generales.

CLÁUSULA DE CATÁLOGO VIGENTE: Sin perjuicio de la tabla de clasificación general expuesta a continuación, el tiempo exacto e innegociable de garantía aplicable a cada referencia específica será SIEMPRE el publicado en el Catálogo Digital Oficial de Tcnocenter vigente al momento de la compra.

El tiempo exacto de garantía de cada producto se informa en el catálogo vigente, factura, ficha comercial, publicación o conversación de cierre de venta. En el catálogo se manejan términos visibles de 3, 6, 12 y 24 meses, según marca, tipo de producto y referencia. La siguiente tabla es una guía general para el cliente.

A modo de marco regulatorio general, nuestros productos se rigen bajo los siguientes estándares de cobertura:

Categoría	Marcas/referencias habituales	Garantía orientativa	Observaciones para el cliente
Celulares nuevos	Samsung, Motorola, Xiaomi, Infinix, Google Pixel, iPhone y similares	Según factura/catálogo. Generalmente 12 meses; algunas referencias pueden tener 24 meses si así se informa.	La garantía aplica sobre fallas de funcionamiento. No cubre golpes, humedad, pantalla rota, manipulación, bloqueo por cuenta, daños por software no autorizado o mal uso.
Tabletas	Tecno, Xiaomi y similares	Según factura/catálogo. Generalmente 12 meses si se trata de producto nuevo.	Aplica sobre fallas de fabricación o funcionamiento. Accesorios incluidos pueden tener garantía independiente.
Relojes y bandas inteligentes	Tecno, Xiaomi, Redmi, Motorola y similares	Según factura/catálogo. Puede variar entre 6	No se recomienda exponer a agua caliente, vapor, químicos, presión alta,

		y 12 meses según marca/referencia.	golpes o inmersión fuera de lo indicado por el fabricante.
Accesorios 1HORA	Audífonos con cable, audífonos inalámbricos, cargadores, cables, power banks y accesorios marca 1 HORA	6 meses, salvo que el producto, factura o catálogo indique otro término.	Debe conservarse en buen estado físico. No cubre cable partido, pines doblados, humedad, golpes, sulfatación, desgaste o maltrato.
Audífonos Xiaomi / Redmi / KZ	Redmi Buds, Xiaomi Earphones, KZ y similares	Según factura/catálogo. En varias referencias el catálogo informa 3 meses.	En audífonos no se cubren daños por sudor excesivo, humedad, golpes, pérdida de una unidad, mal emparejamiento por manipulación o suciedad.
Audífonos Samsung	Samsung Buds y similares	Según factura/catálogo. Puede manejar 6 meses o el término indicado para la referencia.	Aplica sobre fallas reales de fabricación, previa revisión del estado de carga, estuche, unidades y accesorios.
Cargadores y cables	1 HORA, Xiaomi, Samsung y similares	Según factura/catálogo. Puede variar entre 3 y 6 meses según marca/referencia.	No cubre sobrecargas eléctricas externas, pines partidos, cable reventado, quemaduras por mala red eléctrica o uso con equipos incompatibles.
Power banks	1 HORA, Xiaomi, Redmi y similares	Según factura/catálogo. Puede variar entre 3 y 6 meses según marca/referencia.	No cubre golpes, hinchazón por mal uso, exposición a calor, humedad, manipulación o uso de cargadores no compatibles.
Protectores, hidrogeles, vidrios, fundas y consumibles	Accesorios de protección y personalización	Sin garantía por uso, salvo defecto evidente al momento de la entrega.	Por tratarse de productos de instalación, desgaste o protección, el cliente debe revisar al recibir. Después de instalado o usado no procede cambio por gusto.

Productos usados, outlet, exhibición o remate	Productos identificados como usados, reacondicionados, de exhibición, outlet o remate	El término será el informado por escrito en factura o comprobante.	Si el producto se vende sin garantía por haber expirado la garantía legal, esto deberá informarse y aceptarse expresamente por el cliente.
Movilidad eléctrica	Scooters, patinetas eléctricas, bicicletas eléctricas y productos de movilidad similares	Según factura/catálogo. Puede variar entre 6 y 12 meses según marca, referencia, proveedor o fabricante.	La garantía aplica sobre defectos de fabricación o fallas de funcionamiento no causadas por uso indebido. No cubre desgaste natural, llantas, neumáticos, pastillas de freno, golpes, caídas, ingreso de agua, sobrecarga, manipulación eléctrica, modificaciones, uso comercial intensivo no informado o daños por falta de mantenimiento.
Ecosistema Smart Home / Hogar inteligente	Cámaras, sensores, bombillos inteligentes, enchufes inteligentes, parlantes, dispositivos IoT, asistentes, hubs, routers, timbres, cerraduras y accesorios conectados	Según factura/catálogo. Puede variar entre 3, 6 o 12 meses según marca, referencia y tipo de producto.	La garantía aplica sobre fallas de fábrica o funcionamiento del equipo. No cubre problemas derivados de mala instalación, incompatibilidad con redes, configuraciones del usuario, cambios de clave WiFi, baja señal, voltaje inestable, humedad, manipulación, golpes, actualizaciones de apps de terceros o servicios externos.

CAPÍTULO II: ALCANCE, COBERTURA Y PROCEDIMIENTO PARA LA EFECTIVIDAD DE LA GARANTÍA

La garantía legal se circunscribe única y exclusivamente a la reparación gratuita de los defectos de calidad, idoneidad, seguridad y buen funcionamiento del producto que tengan un origen directo en la fabricación o ensamblaje del bien.

- Fallas de fabricación que afecten el funcionamiento normal del producto.
- Defectos internos no ocasionados por golpes, líquidos, humedad, manipulación o uso indebido.
- Problemas de carga, encendido, audio, conectividad, batería, pantalla, botones, puertos o componentes internos cuando el diagnóstico determine que la causa es atribuible al producto y no al uso del cliente.
- Fallas repetitivas después de una reparación, cuando correspondan a la misma causa y sean verificadas técnicamente.

- Secuencia Obligatoria de Efectividad:

1. Reparación Inicial Completamente Gratuita y Plazo de 30 Días: Ante una falla amparada, el primer derecho de Tcnocenter es realizar la revisión, diagnóstico y reparación técnica del bien. Para llevar a cabo este proceso de reparación, la empresa dispondrá de un término máximo legal de treinta (30) días hábiles, contados a partir del día siguiente a la recepción del dispositivo en nuestras instalaciones, conforme a la reglamentación colombiana vigente.

2. Alternativas ante Falla Repetitiva: Si el producto es reparado y **la misma falla técnica persiste**, el consumidor tendrá la facultad exclusiva de elegir entre una nueva reparación, el cambio del producto, o la devolución del dinero.

- **Reembolso:** Se realizará en un plazo máximo de quince (15) días hábiles.

REQUISITO PROCEDIMENTAL OBLIGATORIO

Para procesar cualquier solicitud. El bien debe entregarse sin contraseñas, PIN, bloqueos, Cuenta Google o Mi Account para posibilitar el diagnóstico.

CAPÍTULO III: CAUSALES DE ANULACIÓN DE GARANTÍA

De conformidad con el Artículo 16 de la Ley 1480, Tcnocenter quedará exonerada de la garantía por causales externas, tales como:

- El producto presenta golpes, humedad, corrosión, sulfatación, manipulación, apertura o reparación no autorizada.
- La falla se relaciona con uso indebido, instalación incorrecta, accesorios incompatibles o condiciones externas.
- El producto no coincide con el vendido, o el serial/IMEI no corresponde.
- El término de garantía se encuentra vencido.
- El producto fue usado de forma contraria a las instrucciones del fabricante o a las condiciones informadas en la venta.
- **Daño Físico e Impactos:** Evidencia de caídas, golpes, fracturas, rayones, presión sobre pantalla, carcasa doblada, biseles marcados, abolladuras, pantallas rotas, fisuras, maltrato o daños físicos visibles.
- **Humedad o Sulfatación:** Exposición a líquidos, inmersión o humedad, vapor, sudor, sulfatación, corrosión, exposición a lluvia intensa, piscina, playa, químicos o condiciones no permitidas por el fabricante, aun si el equipo cuenta con certificación de resistencia al agua como IP67/IP68/IP64, etc., ya que el desgaste anula la resistencia al agua y no es cubierto por las marcas.
- **Intervención No Autorizada:** Apertura del chasis, apertura del equipo, reparación no autorizada, cambio de piezas, rotura de sellos de seguridad o intentos de reparación por terceros.
- **Alteración de Software:** modificación de software, procesos como Root, Jailbreak, flasheo de ROMs no oficiales o infecciones de virus.
- **Accesorios Genéricos:** Fallas derivadas de fluctuaciones eléctricas, daños por cargadores, cables, adaptadores, tomas eléctricas, extensiones o fuentes de energía no compatibles o genéricos.
- **Desgaste de Consumibles:** Desgaste normal de batería, cable, almohadillas, correas, conectores, botones, partes cosméticas o piezas sometidas a uso continuo, llantas de patinetas/bicicletas eléctricas, o filtros.
- Bloqueos por cuenta Google, Apple ID, Samsung Account, Mi Account, patrón, clave, reporte por pérdida/hurto, IMEI bloqueado por causas ajenas o incumplimientos del usuario.
- Pérdida, hurto, extravío, daño intencional, negligencia, mal almacenamiento o uso contrario al manual del fabricante.
- Incompatibilidades con aplicaciones, operadores, redes, accesorios o actualizaciones de terceros no atribuibles al producto.
- Daños estéticos que no afecten el funcionamiento y que hayan sido aceptados o no reclamados al momento de la entrega.
-

CAPÍTULO IV: POLÍTICAS DE DEVOLUCIÓN Y DERECHO DE RETRACTO

- Cambios comerciales:

El cambio comercial es una cortesía comercial y no equivale a garantía. Procede únicamente si lo autorizamos y si el producto cumple las siguientes condiciones:

- Producto sin uso, completo, limpio, sin activación irreversible y en perfecto estado físico.

- Empaque original, manuales, accesorios, sellos, etiquetas, plásticos y elementos incluidos completos.
- Solicitud realizada dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la entrega del producto.
- El producto no debe pertenecer a una categoría excluida por higiene, instalación, activación, personalización, consumible o liquidación.
- Cuando la compra se realice por medios no presenciales. Aplica exclusivamente para ventas a distancia.
- El cliente debe informar expresamente que desea ejercer el derecho de retracto.
- El producto deberá ser devuelto por los mismos medios y en las mismas condiciones en que fue recibido, con empaque, accesorios, manuales, obsequios y sin afectaciones por uso indebido.
- El producto debe estar completo y en condiciones que permitan su devolución conforme a la ley.
- No todos los productos o servicios admiten retracto; se revisará cada caso según la naturaleza del bien y las excepciones legales.
- Costos Logísticos: Los fletes de devolución son asumidos al 100% por el consumidor.
- Reembolso: Se realizará en un plazo máximo de treinta (30) días calendario.

En celulares, tablets, relojes, audífonos y productos electrónicos, el cambio por gusto puede negarse si el producto fue usado, activado, vinculado a cuentas, registrado, abierto de forma irreversible o presenta señales de manipulación.