	PROTOCOLO PARA TRÁMITE DE GARANTÍA DE EQUIPOS DISTRIBUIDOS POR LINCE COMERCIAL S.A.S.	Código: PO-GE-11
		Versión: 1
		Vigencia: 15/10/2019
		Páginas: 1 de 10

1. OBJETO.

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

Para todos los efectos del presente protocolo, se entenderá Clientes de LINCE (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 LINCE, un determinado bien de los vendidos por LINCE (en adelante Equipo(s)), cualquiera que sea su marca, para el desarrollo y explotación de su actividad económica. En consecuencia, el protocolo aquí descrito 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 LINCE 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 LINCE maneja Políticas de Garantía diferentes y en ningún caso LINCE 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 LINCE 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 Centro de Servicios de LINCE en caso de requerir información adicional referente al proceso de garantía que pretende ejecutar.

	PROTOCOLO PARA TRÁMITE DE GARANTÍA DE EQUIPOS DISTRIBUIDOS POR LINCE COMERCIAL S.A.S.	Código: PO-GE-11
		Versión: 1
		Vigencia: 15/10/2019
		Páginas: 2 de 10

Si el Cliente está ubicado en alguna de las siguientes ciudades de Colombia y desea comunicarse con la oficina principal de LINCE en Cali, podrá marcar uno de los siguientes números como llamada local, según corresponda:

ZONA SUR

Cali: 488 4040

Buga: 239 1404

Manizales: 891 8787

Palmira: 287 9077

Pasto: 737 0656

Pereira: 340 0606

Tuluá: 235 9797

Popayán: 836 8181

Armenia: 735 9696

ZONA CENTRO

Bogotá: 744 9800

Bucaramanga: 697 1515

Cúcuta: 594 2626


ZONA NORTE

Medellín: 604 3131

Cartagena: 693 1111

Barranquilla: 385 3222

Santa Marta: 435 8383

Extensiones Centro de Servicios: 105-107-119 Celular: 3136619190 


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 LINCE 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 LINCE, invitamos a el Cliente a [Ver período de garantía por marca, página 6.](#)

2.3 FORMATO DE RECEPCIÓN Y ENTREGA DE EQUIPOS EN GARANTÍA.

Para iniciar el proceso de garantía a través de LINCE, el Cliente deberá diligenciar el formato “**FT-CS-03 Recepción y entrega de Equipos en Garantía**” y enviarlo junto con el Equipo al Centro de Servicios de LINCE (en adelante Centro de Servicios) a la siguiente dirección:

	PROTOCOLO PARA TRÁMITE DE GARANTÍA DE EQUIPOS DISTRIBUIDOS POR LINCE COMERCIAL S.A.S.	Código: PO-GE-11
		Versión: 1
		Vigencia: 15/10/2019
		Páginas: 3 de 10

LINCE COMERCIAL S.A.S
Centro de Servicios
Parque Empresarial Servicomex Express
Calle 15 No. 35-75. Bodega 1
Acopi – Yumbo (Valle del Cauca – Colombia)

Este formato [FT-CS-03](#) se encuentra disponible para descargar en la página web de Lince Comercial.

Para diligenciar el formato **FT-CS-03** el Cliente necesitará tener disponible la siguiente información acerca del producto:


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

2.4 COSTO DE ENVÍO DE LOS EQUIPOS OBJETO DE GARANTÍA.

En todo caso, el costo del flete de envío (Transporte) del Equipo al Centro de Servicios 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:

- LINCE a través de su Centro de Servicios 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 LINCE, invitamos al Cliente a [Ver Causas de Exoneración de Responsabilidad de la Garantía, página 5.](#)

	PROTOCOLO PARA TRÁMITE DE GARANTÍA DE EQUIPOS DISTRIBUIDOS POR LINCE COMERCIAL S.A.S.	Código: PO-GE-11
		Versión: 1
		Vigencia: 15/10/2019
		Páginas: 4 de 10

2.5 RECEPCIÓN DE EQUIPOS OBJETO DE GARANTÍA.

2.5.1 EQUIPOS DE MARCAS EN LAS QUE LINCE TIENE LA AUTORIZACIÓN DE REALIZAR TRAMITE DE GARANTIA EN SU CENTRO DE SERVICIOS POR PARTE DEL FABRICANTE.

LINCE ha sido autorizado por alguno de los Fabricantes y/o Productores de las marcas de los Equipos que vende a sus Clientes para que a través de su Centro de Servicios atienda los Equipos que son objeto de garantía. En ese sentido, las Marcas que se tienen como autorizadas para lo aquí descrito son:




Al recibir el Equipo por parte del Cliente, LINCE a través de su Centro de Servicios hará una valoración técnica y funcional para determinar la cobertura de la garantía y si la misma se hace efectiva. En esta etapa del proceso LINCE 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, de las marcas autorizadas para reparar por el Centro de Servicios de Lince Comercial es de 5 días hábiles. El diagnóstico que se emita por parte del Centro de Servicios indicará al Cliente el procedimiento a realizar y el tiempo de entrega final del equipo enviado por garantía.

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

Para el resto de las marcas del portafolio de Equipos de los que vende LINCE a sus Clientes diferentes a las descritas en el numeral inmediatamente anterior, el Centro de Servicios procederá

	PROTOCOLO PARA TRÁMITE DE GARANTÍA DE EQUIPOS DISTRIBUIDOS POR LINCE COMERCIAL S.A.S.	Código: PO-GE-11
		Versión: 1
		Vigencia: 15/10/2019
		Páginas: 5 de 10

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 4.

2.5.2.1 MARCAS CON CENTRO DE SERVICIOS DIFERENTES AL CENTRO DE SERVICIOS DE LINCE A NIVEL NACIONAL.

Es importante señalar en este punto que algunas marcas cuentan con centros de servicio autorizados a nivel nacional (Colombia) diferentes al Centro de Servicio de LINCE, en cuyo caso el trámite de garantía debe realizarse directamente con ellos, desde el reporte del caso a través de la página web o líneas de atención al cliente hasta el envío de los equipos para su revisión, reparación o cambio.

A continuación, las marcas con centros de servicio local (Colombia):



BOSCH



QNAP

2.5.2.2 MARCAS SIN CENTRO DE SERVICIOS A NIVEL NACIONAL.


Con respecto a las marcas que no cuentan con centros de servicio local (Colombia), el Centro de Servicios de LINCE, en caso de recibir reclamación para hacer efectiva una garantía, realizará un diagnóstico inicial de la falla presente en el Equipo, para posteriormente realizar el trámite de garantía ajustándose a las políticas de cada Productor y/o Fabricante, los cuales pueden comprender despacho de equipos desde y/o hacia el exterior.

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 al Centro de Servicio junto con los mismos desde el inicio del proceso.

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

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

	PROTOCOLO PARA TRÁMITE DE GARANTÍA DE EQUIPOS DISTRIBUIDOS POR LINCE COMERCIAL S.A.S.	Código: PO-GE-11
		Versión: 1
		Vigencia: 15/10/2019
		Páginas: 6 de 10

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 en idioma castellano.

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 LINCE.


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, 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 POR MARCA


MARCA	TIEMPO DE GARANTIA	TRAMITE DE GARANTIA
	3 años	Directo con fábrica https://www.axis.com/es-co/learning-and-support
	1 año	Atendida en el Centro de Servicios de Lince Comercial.

	PROTOCOLO PARA TRÁMITE DE GARANTÍA DE EQUIPOS DISTRIBUIDOS POR LINCE COMERCIAL S.A.S.	Código: PO-GE-11
		Versión: 1
		Vigencia: 15/10/2019
		Páginas: 7 de 10


MARCA	TIEMPO DE GARANTIA	TRAMITE DE GARANTIA
 <small>From Tyco Security Products</small>	1 año	Atendida en el Centro de Servicios de Lince Comercial.
	1 año	Gestionada por el Centro de Servicios de Lince Comercial.
	2 años	Gestionada por el Centro de Servicios de Lince Comercial.
	1 año	Gestionada por el Centro de Servicios de Lince Comercial.
	1 año	Gestionada por el Centro de Servicios de Lince Comercial. https://www.cambiumnetworks.com/support/warranty/#standard_warranty
	1 año	Atendida en el Centro de Servicios de Lince Comercial.
	Según línea de producto	Gestionada por el Centro de Servicios de Lince Comercial. https://www.alliedtelesis.com/support/maintenance-and-warranty Ver Período de garantía de cada producto https://www.alliedtelesis.com/policies/allied-telesis-hw-and-sw-warranty-summary-usa
	3 años	Directo con Centro de servicio local en Bogotá Carrera 70B N° 109 – 36 Barrio Morato, Bogotá Teléfono: (571) 5334313 533 3553 533 2818 Celular: (57) 315 742 4045 info@servicioandino.com https://www.centrodeservicioandino.com/web/
	20 años	Gestionada por el Centro de Servicios de Lince Comercial.


	PROTOCOLO PARA TRÁMITE DE GARANTÍA DE EQUIPOS DISTRIBUIDOS POR LINCE COMERCIAL S.A.S.	Código: PO-GE-11
		Versión: 1
		Vigencia: 15/10/2019
		Páginas: 8 de 10

MARCA	TIEMPO DE GARANTIA	TRAMITE DE GARANTIA
	3 años	Gestionada por el Centro de Servicios de Lince Comercial. https://www.exacq.com/support/
	1 año	Gestionada por el Centro de Servicios de Lince Comercial. Programa de Garantía Extendida Furukawa. https://www.furukawatam.com/es/conexion-furukawa-detalles/programa-de-garantia-extendida-furukawa
	3 años	Directo con Centro de servicio local en Bogotá ELECTRÓN DIGITAL info@electrondigital.com PBX: (571) 4870411 / 4875182 Celular: (57) 3144089029 Calle 138 # 11-40 http://www.electrondigital.com/
	Según línea de producto	Gestionada por el Centro de Servicios de Lince Comercial. Ver período de garantía de cada producto https://www.hidglobal.com/warranty-policy
	1 año	Atendida en el Centro de Servicios de Lince Comercial.
	Según línea de producto	Gestionada por el Centro de Servicios de Lince Comercial. http://www.kantech.com/Support/ContactDefault.aspx
	1 año	Gestionada por el Centro de Servicios de Lince Comercial.
	3 años	Gestionada por el Centro de Servicios de Lince Comercial. https://www.lg.com/co/soporte
	3 años	Gestionada por el Centro de Servicios de Lince Comercial. https://www.samsung.com/co/support/warranty/

	PROTOCOLO PARA TRÁMITE DE GARANTÍA DE EQUIPOS DISTRIBUIDOS POR LINCE COMERCIAL S.A.S.	Código: PO-GE-11
		Versión: 1
		Vigencia: 15/10/2019
		Páginas: 9 de 10

MARCA	TIEMPO DE GARANTIA	TRAMITE DE GARANTIA
	3 años	Gestionada por el Centro de Servicios de Lince Comercial. https://www.milestonesys.com/es/soporte/
	1 año	Gestionada por el Centro de Servicios de Lince Comercial.
	Según línea de producto	Directo con fábrica https://helpdesk.qnap.com/ Ver período de garantía de cada producto https://www.qnap.com/es-mx/support/con_show.php?cid=7
	2 años	Atendida en el Centro de Servicios de Lince Comercial.
	1 año	Gestionada por el Centro de Servicios de Lince Comercial.
	1 año	Gestionada por el Centro de Servicios de Lince Comercial.
	1 año	Gestionada por el Centro de Servicios de Lince Comercial.
	1 año	Gestionada por el Centro de Servicios de Lince Comercial.
	Según línea de producto	Atendida en el Centro de Servicios de Lince Comercial. https://www.trendnet.com/support/ Ver Período de garantía en la ficha técnica del producto
	Según línea de producto	Gestionada por el Centro de Servicios de Lince Comercial. Ver período de garantía de cada producto https://support.wdc.com/warranty/warrantypolicy.aspx?lang=en#group1

	PROTOCOLO PARA TRÁMITE DE GARANTÍA DE EQUIPOS DISTRIBUIDOS POR LINCE COMERCIAL S.A.S.	Código: PO-GE-11
		Versión: 1
		Vigencia: 15/10/2019
		Páginas: 10 de 10

MARCA	TIEMPO DE GARANTIA	TRAMITE DE GARANTIA
	1 año	Gestionada por el Centro de Servicios de Lince Comercial.