

## POLÍTICA DE GARANTÍAS DE GRUPO SOLAIRE SAS

Gracias por confiar en nuestro equipo de ingeniería y soporte técnico. En Grupo Solaire SAS, en adelante SOLAIRE, siempre buscamos ofrecerles el mejor servicio y asegurar que sus necesidades sean atendidas de manera oportuna. En este sentido, queremos informarles:

### Términos y condiciones de las garantías

En calidad de comercializadores, atenderemos su solicitud de garantía conforme a los términos y condiciones de la garantía del fabricante y de acuerdo a los lineamientos establecidos en el presente documento.

Si el consumidor tiene dudas sobre el procedimiento para la efectividad de las garantías, podrá comunicarse al correo electrónico [directoringenieria@solaire.com.co](mailto:directoringenieria@solaire.com.co) y/o nuestro canal de servicio <https://forms.office.com/r/FNg9yvWkyx?origin=lprLink> para hacer las consultas pertinentes.

SOLAIRE en calidad de comercializador, entrega los equipos junto con los:

- Manuales de Instalación, Uso y Mantenimiento
- Ficha Técnica de los productos
- la garantía del fabricante

Dichos documentos incluyen instrucciones detalladas, recomendaciones para la correcta instalación y los requisitos técnicos necesarios para llevar a cabo el procedimiento de manera adecuada.

En la oferta, se incluirán los enlaces a los Documentos. Con la aceptación de la oferta, se entenderá que el cliente ha leído y aceptado en su totalidad dichos documentos.

SOLAIRE actúa exclusivamente como comercializador de equipos y, en consecuencia, no asume responsabilidad por su instalación. Por ello se excluye cualquier disposición contenida en los términos y condiciones de garantía del fabricante que haga referencia a la responsabilidad del comercializador en la instalación de los equipos.

### Procedimiento para la solicitud de soporte y/o de garantía

Para tramitar un servicio de soporte y/o gestión de garantía se debe realizar una solicitud a nuestro departamento de soporte técnico. Esta solicitud se realiza mediante el siguiente formato virtual.

<https://forms.office.com/r/FNg9yvWkyx?origin=lprLink>

**Asignación ingeniero:** una vez recibida la solicitud, esta será asignada a un ingeniero quien va a ser el encargado de llevar su caso. Esta asignación se hará mediante correo electrónico y será el primer contacto con el cliente para dicho caso.

**Comunicación principal:** la comunicación entre el equipo de soporte técnico de Solaire y el cliente, se realizará principalmente por correo electrónico, siguiendo el mismo hilo de correos inicial. Excepcionalmente, se podrán emplear otros medios como mensaje por WhatsApp o

llamadas, siendo medios complementarios de la comunicación, los cuales tendrán trazabilidad mediante correo electrónico.

**Revisión de la vigencia de la garantía:** Solaire primero analizará si la solicitud de garantía se hizo dentro del plazo establecido en el documento de términos y condiciones de garantía del fabricante respectivo. La solicitud de garantía se rechazará de manera automática si se trató por fuera de su vigencia.

**Nota:** El equipo no debe ser desinstalado para su revisión, a menos que Solaire o el fabricante lo recomiendan.

## Proceso de revisión técnica

En caso de que la solicitud se realice dentro del plazo de la garantía, la compañía realizará una revisión técnica del equipo que se centrará exclusivamente en la evaluación del correcto funcionamiento del equipo según los propósitos para los que fue fabricado y para ello el cliente deberá tener en cuenta lo siguiente:

- Es crucial que el equipo no se desmonte de la instalación para no afectar la revisión, a menos que sea una recomendación de SOLAIRE o del fabricante.
- El cliente debe garantizar las condiciones adecuadas de instalación como lo indican los respectivos manuales de cada equipo. Cualquier daño asociado a malas prácticas de instalación o diseño no será cubierto por la garantía.

La revisión técnica se hará como se expone a continuación:

- **Asistencia técnica virtual (Primera instancia)**

1. En primera instancia, se llevará a cabo una asistencia técnica virtual y a distancia, para evaluar las inconformidades del cliente frente al producto.

- **Revisión técnica física**

2. Si las inconformidades permanecen luego del soporte remoto y el cliente así lo manifiesta, se realizará la revisión técnica de manera física conforme se establece a continuación.

2.1 Si el cliente adquirió el producto directamente en las instalaciones de la empresa, deberá llevarlo de nuevo para que se realice la revisión técnica.

2.2 Si el producto fue entregado en el domicilio del cliente, la empresa enviará a un técnico para llevar a cabo la revisión.

2.3 En todo caso, si el equipo se puede probar en las instalaciones de Solaire, este será requerido por Solaire para la ejecución de pruebas complementarias que permitan identificar el motivo de la falla. El cliente asumirá el flete de envío y Grupo Solaire el flete de retorno.

- En caso de que la garantía sea aprobada, SOLAIRE reembolsará al cliente el costo del flete del envío inicial.
- Si la garantía no es aprobada, el cliente asumirá ambos costos de envío.

Una vez definido el manejo del caso de soporte con respecto a la visita técnica se deberá tener en cuenta lo siguiente por parte del cliente:

1. Se realizará un primer diagnóstico remoto (vía reunión por Teams), con el fin de recolectar evidencias que permitan documentar el caso y plantear una solución.
2. Si el cliente y/o el equipo de ingeniería de Solaire y/o el fabricante, por las características específicas del caso, determinan realizar la visita en sitio se llevará a cabo el procedimiento previsto a continuación dependiendo de la zona geográfica de ubicación del producto vendido.<sup>1</sup> Adicionalmente y como quiera que la garantía de Solaire no incluye el servicio de instalación o montaje de los equipos vendidos, el cliente es responsable de contratar o contar con personal idóneo y con las herramientas adecuadas para realizar las intervenciones necesarias que permitan al equipo de soporte técnico de Solaire realizar la asistencia técnica únicamente respecto del funcionamiento del producto vendido (Y no respecto de las instalaciones o montajes). Antes de programar la visita, se recomienda verificar con nuestro equipo de soporte los equipos necesarios para su caso específico. Los requerimientos pueden variar según el problema a resolver.  
  
2.1. **Visita presencial en el área metropolitana de Cali:** esta se realizará previa programación con el cliente con al menos 2 días hábiles de anticipación.  
2.2. **Visita presencial en una zona de difícil acceso o de riesgo social en Cali:** La visita se programará con el cliente con, por lo menos, 5 días hábiles de anticipación, Solaire acordará con el cliente el transporte de ida y regreso del ingeniero de servicio al área metropolitana de Cali acordada en horario laboral. Además, se deberá garantizar las condiciones mínimas de seguridad en sitio al ingeniero de servicio durante el traslado y durante la visita al cliente.  
2.3. **Visita presencial en una ciudad y/o departamento diferente de Cali:** esta se realizará previa programación con el cliente con los menos 5 días hábiles de anticipación y cubrirá hasta el área metropolitana más cercana al lugar del proyecto.

**Nota:** El número de visitas necesarias a sitio pueden variar en función de diversos factores entre los cuales están: las condiciones climáticas, la disponibilidad del personal y herramienta necesaria en sitio, ingreso a las instalaciones, entre otros. Sin embargo, los ingenieros de servicio de Solaire velarán por minimizar la cantidad de visitas a sitio en la medida de lo posible.

3. **Acta de visita y evidencias:** Una vez se cuente con toda la información del caso de soporte, el ingeniero de servicio elaborará un acta detallada en la que registrará todas las observaciones relevantes sobre el estado del equipo, incluyendo las evidencias encontradas durante la revisión. Esta acta contendrá una descripción minuciosa de los daños o fallas detectadas, así como las posibles causas de estos. Además, se adjuntarán fotografías y videos que respalden los hallazgos, garantizando así un registro visual claro y verificable del estado del equipo en

---

<sup>1</sup> Grupo Solaire cubrirá inicialmente el costo de las visitas técnicas. Sin embargo, si se determina que la garantía no aplica o se comprueba que el cliente no siguió los procedimientos remotos correctos durante la gestión del caso, Solaire cobrará los gastos de viáticos asociados a la visita. Por ello, es fundamental que el cliente realice el manejo remoto según las indicaciones técnicas proporcionadas, a fin de evitar visitas innecesarias y cargos adicionales.

el momento del soporte remoto y/o la inspección en el laboratorio de Solaire.

4. **Problema resuelto:** en caso de que el problema inicial sea resuelto se procede al cierre del caso.
5. **Envío de equipo a instalaciones de solaire para para pruebas:** Si después del análisis de las evidencias recolectadas en el domicilio del cliente, el equipo de servicio de ingeniería determina y autoriza realizar el envío del equipo a las instalaciones de Grupo Solaire SAS para pruebas, se debe tener en cuenta el procedimiento de envío de equipos. Ver Anexo 1. "Procedimiento para envío de equipos".
6. Luego de recibir el equipo en las instalaciones de Solaire, nuestro departamento de soporte técnico realizará las pruebas pertinentes en el menor tiempo posible, y se reportarán los hallazgos al fabricante para determinar si el problema se encuentra cubierto por garantía<sup>2</sup>.
  - 6.1. **Aprobación de la garantía.** Si la garantía es aprobada, se hace efectiva y se envía el equipo reparado.
  - 6.2. En caso de que aplique la garantía, pero el producto no admite reparación, se procederá a: i) la devolución del dinero, o ii) a la entrega de un nuevo producto. No obstante, si por circunstancias extraordinarias que se escapan del alcance de SOLAIRE, no se pudiera hacer la devolución del producto, se buscarán alternativas con el cliente para hacer efectiva la garantía.
  - 6.3. **No aprobación de la garantía.** Si se determina que la reparación no está cubierta por garantía, se le enviará una cotización al cliente por el costo de reparación y envío. En caso de que el cliente acepte por escrito el costo de la reparación no cubierta por la garantía, se realiza la reparación del equipo previo pago del anticipo y del envío de la oferta al cliente por el servicio.
  - 6.4. El cliente contará con 15 días hábiles para determinar si toma el servicio cotizado de reparación o si pide la devolución del equipo en el estado en que ingresó al proceso de soporte. En caso de pedir la devolución del equipo Solaire procederá a la devolución, debiendo el cliente cubrir los costos de transporte de retorno.
  - 6.5. Una vez recibido el comprobante de pago se procederá enviar el equipo reparado al cliente, junto con un informe técnico detallado.
  - 6.6. Transcurrido un (1) mes a partir de la fecha prevista para aceptar o rechazar el servicio sin que el consumidor acuda a retirar el bien, Solaire lo requerirá mediante correo certificado a la dirección física y electrónica que el cliente haya indicado en el recibo expedido con ocasión de la prestación del servicio y a cualquier otra de la que se tenga conocimiento, para que lo retire dentro de los dos (2) meses siguientes a la remisión de la comunicación, en la cual expresamente se informará "que de no retirar el bien en el plazo de dos meses, se entenderá por ley que lo abandona." Si transcurrido el plazo de dos (2) meses el cliente no retira el bien, se entenderá por ministerio de la ley que este ha sido abandonado. El cliente deberá asumir todos los costos asociados al abandono, tales como almacenamiento, bodegaje y mantenimiento. (Ver anexo 2.

---

<sup>2</sup> Los tiempos de respuesta del fabricante varían de acuerdo al caso puntual, por lo que los tiempos de respuesta estarán sujetos a los tiempos de respuesta del fabricante, en todo caso, el cliente estará informado del proceso, hasta la finalización del caso.

## Disposición final de equipos

7. Estas solicitudes de validación de garantías se atenderán en los siguientes horarios:
  - Lunes: 8:00 a. m. - 6:00 p. m.
  - Martes: 8:00 a. m. - 6:00 p. m.
  - Miércoles: 8:00 a. m. - 6:00 p. m.
  - Jueves: 8:00 a. m. - 5:30 p. m.
  - Viernes: 8:00 a. m. - 5:30 p. m.
  - Sábado: 8:00 a. m - 12:30 p. m
  - Domingo: Cerrado
8. Si durante el proceso de solicitud de soporte técnico y de garantías existe alguna anomalía o presenta alguna inquietud, se puede comunicar al siguiente contacto:

Camilo Andrés Morales  
mail: [directoringenieria@solaire.com.co](mailto:directoringenieria@solaire.com.co)  
cel:3176400497