IEN

Industria Eléctrica Newline S.A.S.

Óptimo Voltaje

Políticas de Garantía

V.1052022

01 Condiciones Generales

Todos los productos que fabrica y comercializa **Industria Eléctrica Newline S.A.S** cuentan con garantía y respaldo. Para poder hacer efectiva la garantía les recomendamos tener claridad sobre el tiempo de cobertura que tiene cada uno de los productos, este tiempo cambia de acuerdo a la familia donde pertenece el producto (**revisar numeral 2**). Cabe resaltar que el periodo de garantía que tiene un producto empieza a correr a partir de la fecha en que **Industria Eléctrica Newline S.A.S** elabora la factura de venta, normalmente esto se lleva a cabo bajo orden de pedido. Del mismo modo, deben consultar y tener en cuenta las recomendaciones de la instalación eléctrica, calibres de los alambres, voltajes de polo a tierra, conexiones a neutro; si así lo requiere el producto, y las especificaciones establecidas en los diferentes manuales.

02 Periodo de garantía por familias de productos

UPS ONLINE (Monofásicas, bifásicas y trifásicas):

Parte eléctrica	**24 meses**
Baterías internas	**12 meses**

UPS Interactiva onda seno:

Parte eléctrica	**18 meses**
Baterías internas	**12 meses**

Reguladores de voltaje	**12 meses**
Transformadores	**12 meses**

UPS Interactiva PowerBack:

Parte eléctrica	**12 meses**
Baterías internas	**12 meses**

Inversores DC-AC ---------- **12 meses**

Inversores CCTV ---------- **12 meses**

MPPT ---------- **12 meses**

Inversores Solares marca MUST ---------- **12 meses**

Protectores de voltaje Newline ---------- **12 meses**

Baterías Sueltas ---------- **6 meses**

La garantía de las baterías que se venden sueltas o por cajas está ligada al uso y cuidados de la batería. Por favor lea cuidadosamente el anexo de cuidados de la baterías. La garantía puede ser extendida si se cumplen con las condiciones especificadas en dicho documento. Ver Tabla 1.

	Tipo de Batería			
Aplicación	AGM	Ciclo Profundo	Gel	E-Bike
Energía Solar	0 Meses	6 Meses	12 Meses	0 Meses
Telco (Inversores)	12 Meses	12 Meses	12 Meses	0 Meses
Telco (UPS)	12 Meses	12 Meses	0 Meses	0 Meses
Vehículos Eléctricos (sillas, motos y ciclas)	0 Meses	0 Meses	0 Meses	12 Meses
Juguetes y balanzas	12 Meses	12 Meses	0 Meses	0 Meses
Sistemas de seguridad	12 Meses	12 Meses	0 Meses	0 Meses

Tabla 1

Fuentes de poder	3 meses
Multitomas, multitaps, conectores, extensiones	3meses
Repuestos (componentes electrónicos y tarjetería)	3 meses
Baterías de litio ferroso LiFePO4	60 meses
Paneles solares marca Netion	10 años
Paneles solares marca Eco Green Energy	12 años

RECUERDE: Que las baterías que no sean cargadas dentro de los 3 meses siguientes a la venta, NO tendrán garantía. Es indispensable cargarlas constantemente si se van a tener en STOCK. La recomendación de carga es cada 3 meses para cualquier tipo de batería vendida por Industria Eléctrica Newline S.A.S

03 Condiciones especiales en donde no se otorga garantía

Industria Eléctrica Newline S.A.S NO otorga garantía sobre un producto bajo las siguientes circunstancias:

- Un equipo que se encuentre fuera del periodo de cobertura (garantía vencida).
- Manipulación de los sellos de garantía presentes en el equipo o evidencias de que el equipo fue destapado por personal no autorizado o ajeno a **Industria Eléctrica Newline S.A.S**.
- Daños ocasionados por mala utilización del equipo, maltrato, derrame de sustancias, golpes, malas instalaciones eléctricas, descargas eléctricas, sobrecargas, instalación o protección inadecuada.

Del mismo modo NO se otorga garantía en casos fortuitos tales como: terremotos, vandalismo, sabotaje, inundaciones, incendios, exposición a ácidos, equipos ubicados a la intemperie, lucro cesante, asonada, robo, entre otros, es decir, todo lo que no tenga directa relación con el normal uso y funcionamiento del equipo.

Industria Eléctrica Newline S.A.S NO otorga garantía:

- sobre equipos que sean desconectados, trasladados y conectados por parte del cliente sin la intervención de personal autorizado por el jefe del departamento de servicio técnico.
- Si se desatienden las instrucciones dadas por **Industria Eléctrica Newline S.A.S** para la correcta operación del equipo. En este caso se hará un análisis técnico de las adecuaciones eléctricas con objeto de determinar la responsabilidad de las mismas en el funcionamiento del equipo.
- **Industria Eléctrica Newline S.A.S** NO otorga garantía a equipos que fueron sometidos a intervención y manipulación técnica por personal diferente al autorizado por el jefe de servicio técnico.

Industria Eléctrica Newline S.A.S agradece a nuestros clientes estar al día con la cartera, ya que, esto facilita el trámite de la solicitud de garantía.

Industria Eléctrica Newline S.A.S agradece a nuestros clientes leer detalladamente las recomendaciones sobre las baterías, para que tengan claro los casos en los cuales se considera que las baterías, se ven afectadas debido a mal uso por parte del cliente.
Industria Eléctrica Newline S.A.S NO otorga garantía en baterías AGM y CICLO PROFUNDO que sean instaladas en sistemas fotovoltaicos y aplicaciones de movilidad eléctrica, ya que este tipo de baterías son diseñadas para uso estacionario y en aplicaciones donde las condiciones de carga, descarga y temperaturas son controladas.

04 Procedimiento para solicitar una garantía

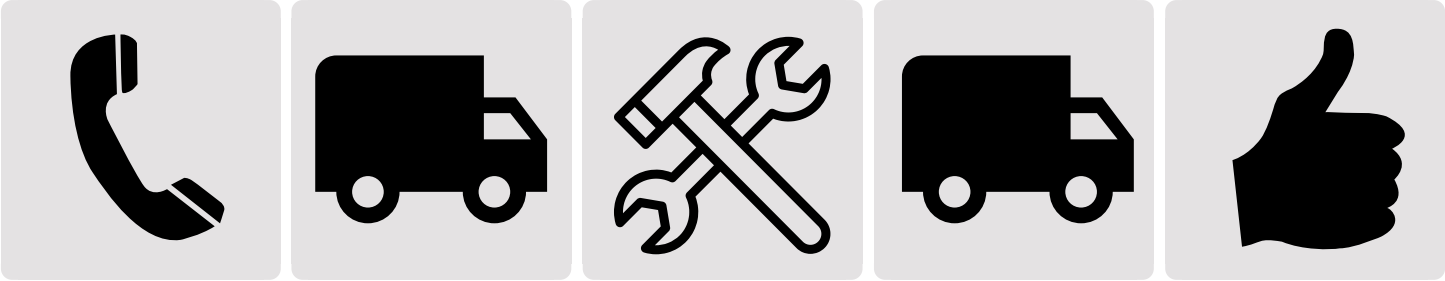
Para su correspondiente trámite de garantía, todas las solicitudes deben seguir el procedimiento regular, el cual se relaciona a continuación:

- Es necesario adjuntar una copia de la factura de compra del producto, esta copia no debe exceder el tiempo de la cobertura de garantía, esto con el fin de agilizar el trámite y búsqueda en nuestra base de datos.
- Para cualquier solicitud de garantía en donde se deba trasladar el equipo al departamento de servicio técnico, ubicado en la ciudad de Bogotá, se debe solicitar el formato de recolección al asesor comercial para agilizar el trámite.
- Se generara una guía con la transportadora ENVIA – COLVANES u otro tercero que nos preste servicios de recolección. El cliente podrá acercarse a cualquier sucursal en ciudad principal y dejar el producto, debidamente embalado y rotulado o puede tomar la opción de esperar el servicio de recolección en la dirección suministrada en el formato.
- Carta explicando con el mayor detalle posible las fallas que presenta el producto.
- El producto debe traer todos los manuales, accesorios y empaques originales.
- Validación del serial del producto certificando que la compra fue directamente con nuestra empresa.

Es importante aclarar que para los casos en que el producto ya no se encuentre dentro del periodo de garantía o haya sido manipulado de forma incorrecta y la garantía no tenga lugar, los costos de envío deben ser asumidos por el usuario.

04 Respuesta y tiempos sobre una garantía

Proceso solución garantías



Contacto por parte del usuario | Recogida y transporte por parte del tercero logístico | Diagnóstico y reparación | Solicitud y envío del producto | Recibimiento por parte del usuario

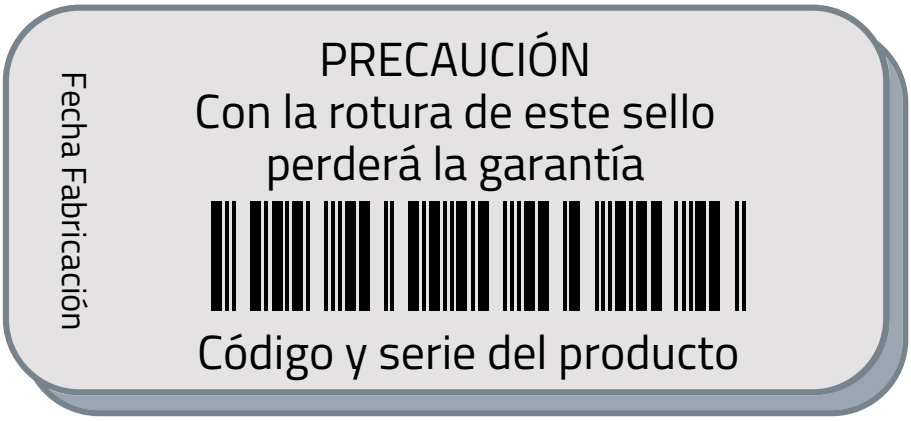
Todo producto que cumpla con los requisitos de garantía ingresan con una orden de trabajo a nuestro departamento de servicio técnico.
Serán diagnosticados de acuerdo al orden de llegada. El tiempo de reparación y entrega del producto en garantía por parte del departamento de servicio técnico comprende **máximo 8 días hábiles (tenga en cuenta que dentro de este periodo de tiempo no se comprende tiempos de envío de envío y llegada de los equipos)**
No se devolverá dinero al cliente bajo ninguna circunstancia (se devuelve el equipo arreglado, un equipo nuevo si es el caso o una nota crédito si es necesario).
El departamento de servicio técnico no se hace responsable por solicitudes tramitadas en donde el usuario no haya dado una respuesta, esto aplica para garantías que el cliente debe recoger en las instalaciones de nuestra empresa y para equipos sin garantía a los cuales el cliente no ha dado respuesta sobre la cotización de la reparación del equipo.
Cuando un equipo ya tramitado permanece en las instalaciones de nuestra empresa por un periodo superior a 2 meses serán declarados como abandono y se enviarán a proceso de chatarrización

05 Sello de Garantía

Todos nuestros productos cuentan con el sello de garantía o sello de seguridad, donde se encuentra el número de serie del producto, fecha de fabricación o importación, definición del producto y su respectivo código de barras.

El sello de garantía no puede romperse o manipularse bajo ninguna circunstancia, ya que de esto depende el otorgamiento de la garantía del producto.

Diseño de adhesivo



Estas políticas pueden ser revisadas en nuestro sitio web www.newline.com.co y cualquier duda será resuelta en cualquiera de nuestros canales de contacto.

E.mail: serviciotecnico@ienewline.com Whatssap: +57 311 289 4843
PBX: +57 (1) 744 4544 Ext. 120-117