



Lea detenidamente las fichas técnicas y manuales de usuario proporcionados por el asesor o que se encuentran en nuestra página web www.newline.com.co

CONDICIONES OTORGAMIENTO GARANTÍA

BATERÍAS/UPS/REGULADORES DE VOLTAJE/ PROTECTORES/PRODUCTOS ENERGÍA SOLAR

Cobertura de Garantía para Baterías

No nos responsabilizamos por ningún daño directo, indirecto o accidental que resulte del uso inadecuado de nuestros productos, más allá de las garantías en este documento indicadas.

Las baterías Netion cuentan con un respaldo de garantía de fábrica para defectos de fabricación y/o mano de obra, dentro de los siguientes periodos y aplicaciones:

Aplicación UPS o uso estacionario (Serie: AGM y Serie CCTV): 1 año de garantía.

Aplicación Solar o uso cíclico (Serie Ciclo Profundo AGM, Ciclo Profundo Gel): 1 año de garantía (ciclo profundo).

Aplicación Movilidad eléctrica o uso cíclico (Serie E-Bike): 1 año de garantía.

Aplicación Solar (Serie litio LifePO4 tipo rack T): 5 años de garantía o 6000 ciclos.

CONDICIONES GENERALES

Las baterías reparadas o reemplazadas serán de las mismas características técnicas.

La garantía está condicionada a:

Temperatura ambiente de trabajo:

No exceder los 50°C.

Temperatura de almacenamiento:

No superar los 25°C.

No se otorgará garantía si:

Las válvulas han sido manipuladas.

Los bornes están soldados o en corto circuito.

La batería está abierta o contaminada con otro material en su circuito interno eléctrico.

EXCLUSIÓN DE LA GARANTÍA

La garantía no aplica en los siguientes casos:

En los casos legalmente establecidos.

Almacenamiento de más de 3 meses sin realizar cargas periódicas.

Uso junto a baterías de especificaciones técnicas, ciclos de vida, voltaje, amperaje y fecha de fabricación diferentes.

Descarga profunda debido a voltajes inferiores o sobrecarga debido a voltajes superiores según los especificados en la ficha técnica del producto.

Baterías infladas o con deformación por sobrecarga por encima de su máximo voltaje de flotación o temperaturas mayores a 40°C.

Aplicación diferente a la naturaleza de fabricación de la batería.

Uso inadecuado, derrame de sustancias, golpes, protección eléctrica inadecuada, mal dimensionamiento de la instalación o errores de cálculo o en la escogencia del producto.

Vandalismo, desastres naturales, incendios, instalación de equipos al exterior, robo o cualquier causa ajena al funcionamiento normal del equipo

Si la batería hubiere completado sus ciclos de vida útil por haberse realizado las cargas y descargas establecidas por referencia, aun cuando ello ocurra dentro del término de la garantía.

PROCEDIMIENTO PARA RECLAMOS

1. Adjuntar copia de la factura o número de factura electrónica dentro del periodo de garantía (obligatorio).

2. Enviar la batería a la sede de servicio correspondiente (el envío debe hacerse a través de nuestra cuenta empresarial con ENVIA-COLVANES) o solicitar la recolección, con sus manuales, accesorios y en el empaque original.

3. Enviar un correo a serviciotecnico@ienewline.com con una descripción detallada de la falla y un registro fotográfico obligatorio.

Si la garantía no aplica, los costos de envío y retorno serán asumidos en su totalidad por el usuario.



Lea detenidamente las fichas técnicas y manuales de usuario proporcionados por el asesor o que se encuentran en nuestra página web www.newline.com.co

CONDICIONES OTORGAMIENTO GARANTÍA

BATERÍAS/UPS/REGULADORES DE VOLTAJE/ PROTECTORES/PRODUCTOS ENERGÍA SOLAR

RECOMENDACIONES PARA EL USO DE BATERÍAS

Todas las baterías deben ser cargadas antes de su primer uso por un periodo mínimo de ocho (8) horas. Esto aplica especialmente para bancos de baterías conectados en serie, no se recomienda combinar baterías usadas con baterías nuevas, ni alternar baterías entre bancos o usar baterías de diferentes fábricas, en caso de hacerlo perderá la garantía de los productos.

La batería no puede almacenarse por más de 3 meses sin ser cargada periódicamente.

La aplicación en la cual se use la batería debe tener un sistema de protección por desconexión ante un alto y/o bajo voltaje. Si una batería no se desconecta cuando su voltaje es menor a 10.5V, se está sometiendo a una descarga profunda, esto daña las celdas de la batería. De igual manera, la batería debe desconectarse cuando llega a un voltaje máximo de 13.8V.

Cuando una batería llega a su voltaje de flotación mínimo (10.5V) debe ser cargada de inmediato por un tiempo mínimo de 8 horas.

La corriente con la que se carga la batería debe ser máximo el 10% de la corriente nominal de la batería. Ej: Batería 12V-100Ah, su corriente de carga debe ser de 10Ah.

Para poder cargar la batería se debe monitorear la temperatura de la batería.

Los cargadores recomendados para cargar las baterías deben ser de corriente constante, de lo contrario la batería puede dañarse.

La batería no puede ser expuesta a los rayos directos del sol o a una fuente de calor.

La batería no está hecha para que se suelden los bornes, esto genera puntos de calor y el daño de la batería. Para sujetar debe usarse los terminales faston hembra o pegante especial para sujetar los bornes.

Si se utilizan las baterías en un sistema de energía solar, el regulador solar que se use para cargar las baterías no debe superar el 10% de la corriente nominal de la batería.

Las baterías infladas son daños relacionados con sobrecarga de la batería o porque su temperatura de operación es mayor a 40°C.

EXCLUSIONES Y LIMITACIONES

1. En ningún caso Netion será responsable por pérdidas o daños, consecuencia o incidente de un mal uso de la batería.
2. La garantía está limitada exclusivamente a la reposición o reparación de baterías en el caso que se determine defecto de fabricación. No incluye gastos de flete, envíos o logísticos.
3. La garantía no cubre daños a las baterías debido a negligencia, al uso o abuso como mala instalación, incendio, inundación, robo, desastres naturales o eventos externos a la fabricación de la baterías.
4. No se otorgará garantía si la batería presenta daños debido a mal manejo durante el transporte contratado por el cliente para ser efectiva la garantía.
5. No se otorgará garantía si la instalación no se realizó de forma correcta.
6. No se otorgará garantía si el sello de garantía fue manipulado, roto o modificado.
7. No se otorgará garantía si la batería ha sufrido golpes o caídas.
8. No se otorgará garantía si la batería fue manipulada o violentada.
9. Si el producto llegare a sufrir daños durante el transporte de entrega al cliente, éste deberá dejar la respectiva constancia del daño en la guía de entrega e informar a Newline de forma inmediata sobre tal situación para que éste pueda hacer efectivo el seguro de la mercancía, aclarándose que, si el cliente no dejare constancia del daño en la guía de entrega, no aplicará la garantía

RECOMENDACIONES DE SEGURIDAD

1. Si la batería se encuentra con fugas de líquido, no la toque directamente, esto puede causar heridas, quemaduras o daños en la piel.
2. No exponga la batería al fuego de manera directa, esto ocasionará una explosión o incendio.
3. Si el ácido interno de la batería toca piel, ropa, ojos, debe lavar con abundante agua y de manera inmediata. Si presenta otros síntomas, debe consultar un médico.
4. Si la batería tiene fugas, use la protección necesaria para ojos, nariz y piel, ya que existirá escape de gases nocivos para la salud.
5. No guarde la batería en contenedores sellados.
6. Asegúrese de tener buena ventilación en el lugar de almacenamiento de la batería.

Para ampliar la información por favor revise el documento Manual para el uso de baterías, puede encontrarlo también en www.newline.com.co.



Lea detenidamente las fichas técnicas y manuales de usuario proporcionados por el asesor o que se encuentran en nuestra página web www.newline.com.co

CONDICIONES OTORGAMIENTO GARANTÍA

BATERÍAS/UPS/REGULADORES DE VOLTAJE/ PROTECTORES/PRODUCTOS ENERGÍA SOLAR

PROCEDIMIENTO RECLAMACIÓN GARANTÍA

Para su correspondiente trámite de garantía, debe seguir el siguiente procedimiento que se relaciona a continuación:

1. Es necesario adjuntar una copia de la factura de compra del producto o número de la factura electrónica (si es distribuidor, debe adjuntar también copia de la factura de venta al usuario final). Esta copia no debe exceder el tiempo de cobertura de la garantía según el tipo de producto.
2. El producto debe trasladarse a nuestras sedes de servicio. Para tal efecto, comuníquese con nuestro personal para determinar la sede más cercana.
3. La entrega del producto reparado o su reemplazo, según aplique, se realizará en la misma sede de servicio técnico en la cual se recibió el producto para garantía.
4. Envíenos un correo a serviciotecnico@ienewline.com explicando la falla del equipo, junto con el registro fotográfico (obligatorio).
5. El producto debe traer todos sus manuales, accesorios y cajas al momento de regresarlo.
6. El producto debe venir con el sello de seguridad original, recuerde que si fue roto o manipulado no aplica la garantía.
7. Si el producto es enviado y la garantía NO aplica, todos los costos de envío deben ser asumidos por el usuario.

El tiempo para realizar la recolección de la garantía, como también el despacho, dependerán de el lugar de origen/destino y los tiempos establecidos por la transportadora. Tenga en cuenta que ciudades no principales como Bogotá, Cali, Medellín, manejan tiempos de recolección y entrega mayores.

DISPOSICIÓN FINAL

Cuando la vida útil de la batería haya terminado, por favor comuníquese con nosotros para coordinar la disposición final de la batería y/o baterías, lea atentamente la información a continuación:

IMPORTANTE: La batería no puede desecharse en la basura común de residuos ordinarios o reciclables, ni en ríos, bosques, parques, centros comerciales, etc. Debido a que el material interno de la batería es contaminante, su disposición final debe realizarse ante un ente autorizado para el manejo de estos residuos.

Por tal motivo y dándole cumplimiento al Decreto 1076 de 2015, Título 6, Newline llevará a cabalidad la política de recolección de residuos (BUPA) según la clasificación Y31-A1160. Si usted cuenta con baterías de la marca Netion que se encuentran para disposición final por favor lea las siguientes instrucciones:

Bogotá D.C: Puede entregar las baterías en nuestra sede ubicada en la CRA 90 17B-51 Bodega 24-25, Prado Grande; Hayuelos dentro de los horarios de atención al público. También puede entregar las baterías en la sede de la empresa encargada de la disposición final que se encuentra ubicada en la CRA 42A # 10A-37 Bodega Gorgonzola, Puente Aranda, dentro de los horarios de atención al público.

Si el peso aproximado para disposición final es >500Kg puede solicitar la recolección de las baterías. Es necesario cita previa, contactarse al número +57 310 526 3108

Bucaramanga: Puede entregar las baterías en la sede de la empresa encargada de la disposición final de las baterías ubicada en la CRA 11# 3-13 Barrio San Rafael. Es necesario cita previa, contactarse al número +57 310 526 3108.

Si el peso aproximado para disposición final es >500Kg puede solicitar la recolección de las baterías.

Barranquilla: Puede entregar las baterías en nuestra sede ubicada en Km 1 vía cordialidad, Barranquilla, Centro Logístico Stock Caribe dentro de los horarios de atención. Necesita cita previa para el ingreso. También puede entregar las baterías en la sede de la empresa encargada de la disposición final que se encuentra ubicada en CRA 15 SUR # 80-180 dentro de los horarios de atención. Es necesario cita previa, contactarse al número +57 310 526 3108.

Si el peso aproximado para disposición final es >500Kg puede solicitar la recolección de las baterías.

Medellín: Puede entregar las baterías en la sede de la empresa encargada de la disposición final de las baterías ubicada en la CALLE 57 # 54-81 Sector La Paz, Medellín. Es necesario cita previa, contactarse al número +57 310 526 3108.

Si el peso aproximado para disposición final es >500Kg puede solicitar la recolección de las baterías

Cúcuta: Puede entregar las baterías en la sede de la empresa encargada de la disposición final de las baterías ubicada en la CALLE 0B # 7A-95 Barrio Panamericano. Es necesario cita previa, contactarse al número +57 310 526 3108.

Si el peso aproximado para disposición final es >500Kg puede solicitar la recolección de las baterías. Prestador de servicio de disposición final: Acumuladores de Oriente S.A.S (ACOR). NIT 811.040.768-0, Licencia Ambiental No. 160AN-RES2008-4648 del 27/08/2020.

Correo de contacto: posconsumo@acor.com.co



Lea detenidamente las fichas técnicas y manuales de usuario proporcionados por el asesor o que se encuentran en nuestra página web www.newline.com.co

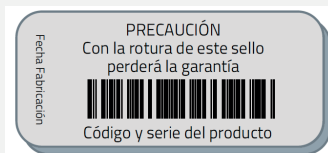
CONDICIONES OTORGAMIENTO GARANTÍA

BATERÍAS/UPS/REGULADORES DE VOLTAJE/ PROTECTORES/PRODUCTOS ENERGÍA SOLAR

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.



RECORDATORIOS FINALES

La vida útil de las baterías se ve afectada directamente con la temperatura (>temperatura< vida útil).

La batería almacenada por más de 2 meses sin carga, va a entrar en un estado de descarga profunda y esto ocasionará pérdida de la garantía del producto.

Cada familia de batería está diseñada para propósitos específicos, use la batería adecuada para cada aplicación, ya que de lo contrario ocasionará el daño de la batería y la pérdida de la garantía.

Tenga en cuenta las recomendaciones de seguridad de uso de las baterías y su disposición final.



Lea detenidamente las fichas técnicas y manuales de usuario proporcionados por el asesor o que se encuentran en nuestra página web www.newline.com.co

CONDICIONES OTORGAMIENTO GARANTÍA

BATERÍAS/UPS/REGULADORES DE VOLTAJE/ PROTECTORES/PRODUCTOS ENERGÍA SOLAR

Cobertura de Garantía para UPS Netion

Las UPS de la marca Netion cuentan con garantía de fábrica contra defectos de fabricación y/o mano de obra, la cual varía según el modelo y categoría del producto. Esta garantía incluye repuestos y soporte técnico necesario para reparación o reemplazo, siempre y cuando se cumplan las condiciones especificadas

UPS Interactiva Serie Netion VT (600VA hasta 2200VA): 12 meses de garantía desde la venta del producto. Garantía de batería interna de 12 meses.

UPS Interactiva Serie Netion TF (600VA hasta 2200VA): 12 meses de garantía desde la venta del producto. Garantía de batería interna de 12 meses.

UPS Online Monofásica, Bifásica Serie Netion UP (1kVA hasta 10kVA): 18 meses de garantía desde la venta del producto. Garantía de batería interna de 12 meses.

UPS Online Serie EP (completa): 12 meses de garantía desde la venta del producto. Garantía de batería interna de 12 meses.

UPS Online Trifásica Serie AC (10kVA hasta 300kVA): 28 meses de garantía desde la venta del producto. Garantía de batería interna de 12 meses.

RECOMENDACIONES PARA EL USO

Verificar compatibilidad del equipo antes de la compra (verificar si la capacidad es correspondiente con la carga que se va a conectar).

Asegurarse de un ambiente de instalación controlado (sin humedad, altas temperaturas, o polución).

No transportar equipos o baterías de forma inapropiada.

Informar inmediatamente cualquier anomalía en el funcionamiento del equipo.

Lea atentamente el manual de usuario del producto antes de ponerlo en funcionamiento

PRODUCTO EN ABANDONO

Tenga en cuenta que cualquier producto devuelto, enviado a reparación, mantenimiento, diagnóstico, garantía y que no se tenga respuesta por parte del usuario al cabo de tres (3) meses o más tiempo, será declarado como producto en abandono y se entregará para disposición final del producto (chatarización).

Nuestro equipo técnico enviará notificaciones a los datos de contacto que el usuario nos compartió, antes de dar disposición final al producto, si estas notificaciones no son respondidas dentro del término establecido, se entenderá que el usuario está de acuerdo con darle disposición final y no podrá solicitar un cambio o reposición del producto.

ACLARACIONES

1. Recuerde que una UPS no cumple la función de una planta eléctrica. Una UPS es un equipo de protección para equipos críticos (tiene un tiempo limitado de soporte, acorde a una curva de descarga).

2. Antes de la compra de la UPS, asegúrese de solicitar asesoría para determinar qué tipo de UPS y autonomía necesita. Entregue toda la información requerida y necesaria y manténgase dentro de los parámetros de cálculo y dimensión de la UPS al momento de usarla, para evitar daños de la UPS o equipos a proteger.

3. Las UPS cuentan con baterías de manera interna o externa, solicite a su asesor las condiciones del uso y garantía de las baterías (documento digital).



Lea detenidamente las fichas técnicas y manuales de usuario proporcionados por el asesor o que se encuentran en nuestra página web www.newline.com.co

CONDICIONES OTORGAMIENTO GARANTÍA

BATERÍAS/UPS/REGULADORES DE VOLTAJE/ PROTECTORES/PRODUCTOS ENERGÍA SOLAR

4. Antes de comprar la UPS, asegúrese que las dimensiones y el peso sean adecuados para el lugar donde piensa instalarla. La garantía no cubre errores en el dimensionamiento o mal escogencia del producto por parte del usuario.

5. No transporte la UPS acostada, ya que esto puede desajustar la batería interna y ocasionar daños dentro de la UPS.

6. Asegúrese que el ambiente de trabajo sea controlado para poder asegurar la vida útil del producto.

7. No abra ni manipule la UPS sin asesoría técnica de personal autorizado por Newline.

8. Las instalaciones eléctricas donde realice la conexión de las UPS, deben cumplir con Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas (RETIE).

REGULADORES DE VOLTAJE /PROTECTORES

Los productos Netion están respaldados con una garantía de fábrica dependiendo la referencia o categoría del producto; contra cualquier defecto de fabricación y/o mano de obra. Se proveerá al usuario de la garantía de repuestos, también apoyo técnico necesario para cambiar o reparar el producto, de ser necesario o conveniente. Nosotros determinaremos la falla del producto con los análisis de cada caso particular, para lo cual se solicitarán todas las evidencias pertinentes.

El producto será reemplazado o arreglado en el menor tiempo posible y en todo caso, dentro de los plazos legalmente establecidos, en caso de aplicar la garantía, siempre y cuando se cumplan con las siguientes condiciones, dentro del periodo de garantía:



Lea detenidamente las fichas técnicas y manuales de usuario proporcionados por el asesor o que se encuentran en nuestra página web www.newline.com.co

CONDICIONES OTORGAMIENTO GARANTÍA

BATERÍAS/UPS/REGULADORES DE VOLTAJE/ PROTECTORES/PRODUCTOS ENERGÍA SOLAR

Reguladores de Voltaje marca Newline: 12 meses de garantía.

Protectores de Voltaje Newline: 12 meses de garantía.

Transformadores de Voltaje Newline: 12 meses de garantía.

Multitomas / multitaps y/o conectividad: 6 meses de garantía.

Inversor solar bifásico fase dividida: 18 meses de garantía.

Inversor solar monofásico: 12 meses de garantía

Reguladores solares (MPPT): 12 meses de garantía.

Paneles solares: 10 años de garantía.

CONDICIONES

1. Los productos y/o repuestos reemplazados o reparados serán cambiados por uno de las mismas características técnicas.
2. Las ranuras de ventilación del producto no pueden ser obstruidas, ya que esto ocasionará aumento de temperatura y daño del producto.
3. No aplica garantía cuando el producto trabaja con más carga de la que puede soportar.
4. No aplica garantía si el producto fue manipulado internamente por personal no autorizado por Newline.
5. El usuario debe entregar registros fotográficos del lugar y condiciones de trabajo del producto, para el estudio de viabilidad de aplicar la garantía.
6. El producto debe estar dentro de los tiempos de garantía establecidos en este documento.
7. El usuario debe informar de manera inmediata si observa alguna anomalía con los productos, si pasados 15 días de haber detectado la falla o defecto de fábrica y no diere aviso, perderá la garantía.
8. Si el usuario recibió el producto en mal estado por parte de la transportadora deberá dejar la respectiva constancia del daño en la guía de entrega e informar a Newline de forma inmediata sobre tal situación para que éste pueda hacer efectivo el seguro de la mercancía, aclarándose que, si el cliente no dejare constancia del daño en la guía de entrega, no aplicará garantía.
9. La garantía solo aplica para productos marca Newline dentro del territorio Latinoamericano.
10. No aplica garantía si el producto se ha golpeado o dejado caer.
11. No aplica garantía si el producto fue instalado por personal no autorizado. (producto que necesite instalación)
12. No aplica garantía si a el producto se le conectaron equipos diferentes a los dimensionados.
13. No aplica garantía si el producto ha estado funcionando en lugares al aire libre, cerca de alguna fuente hídrica, ambientes con mucha polución, o insectos, etc.

RECOMENDACIONES DE USO

1. El regulador de voltaje deberá ser instalado en un lugar fresco y seco, no puede ser expuesto a fuentes directas de calor, vibraciones o humedad.
2. Para evitar problemas de sobrecalentamiento del equipo, no deben obstruirse las rejillas de ventilación. Se debe dejar una distancia de 50cm alrededor del equipo.
3. Para reguladores de voltaje de alta potencia (>20kVA) el espacio que debe dejarse despejado alrededor es de mínimo 120cm.
4. Conecte los equipos que desea proteger de acuerdo a un plan de cableado estructurado. Tenga en cuenta de no exceder la capacidad de potencia del regulador.

REGULADORES DE FABRICACIÓN ESPECIAL

Si usted adquirió o piensa adquirir un producto de fabricación especial o hecho a la medida tenga en cuenta:

1. Los equipos de fabricación especial, están fabricados bajo requerimientos específicos y únicos solicitados por el usuario, por tal motivo estos equipos NO tienen opción de devolución o cambio.
2. Antes de la fabricación de estos reguladores, nuestro departamento de ingeniería, le solicitará llenar un formulario, para entender la solicitud puntual requerida, adicionalmente, se realizarán preguntas directas al usuario, si es necesario.
3. Luego de aceptar la oferta comercial, el usuario NO podrá cambiar las especificaciones técnicas del producto.
4. El usuario deberá aceptar la oferta comercial, luego de la aceptación, deberá dar un anticipo para iniciar la fabricación del equipo.



Lea detenidamente las fichas técnicas y manuales de usuario proporcionados por el asesor o que se encuentran en nuestra página web www.newline.com.co

CONDICIONES OTORGAMIENTO GARANTÍA

BATERÍAS/UPS/REGULADORES DE VOLTAJE/ PROTECTORES/PRODUCTOS ENERGÍA SOLAR

5. Cualquier modificación o cambio luego de fabricado el regulador de voltaje, tendrá un costo adicional.

RECOMENDACIONES PARA EL USO DE PROTECTORES DE VOLTAJE

Los protectores de voltaje y/o vigilantes de tensión, son productos diseñados para proteger los electrodomésticos y productos eléctricos de sobre tensión y bajos voltajes que se pueden presentar en la red eléctrica.

Cada referencia cuenta con un tiempo de temporización específico.

Tenga en cuenta lo siguiente:

1. La primera conexión del protector de voltaje debe realizarse a la red AC.
2. Espere el tiempo de temporización establecido. Durante estos segundos o minutos, el protector realizará un análisis de la red.
3. Luego de que el protector de voltaje se encienda, conecte los electrodomésticos o equipos eléctricos a proteger.
4. No conecte el protector de voltaje o sus equipos eléctricos con las manos húmedas.

Es necesario adjuntar una copia de la factura de compra del producto. Esta copia no debe exceder el tiempo de cobertura de la garantía según el tipo de producto.

5. El producto debe trasladarse a nuestras sedes de servicio con el costo del envío pago, de lo contrario no se recibirá el producto para revisión de garantía. Para tal efecto, comuníquese con nuestro personal para determinar la sede más cercana. De aplicar la garantía, el valor del transporte del producto hasta nuestras sedes de servicio técnico será reembolsado al usuario y la entrega del producto reparado o su reemplazo, según aplique, se realizará en la misma sede de servicio técnico en la cual se recibió el producto para garantía.

6. Envíenos un correo o carta explicando la falla del equipo, junto con el registro fotográfico.

7. El producto debe traer todos sus manuales, accesorios y cajas originales al momento de regresarlo. Además, no debe estar rayado, con abolladuras en su estructura externa o display y/o llantas rotas.

8. El producto debe venir con el sello de seguridad original, recuerde que si fue roto o manipulado no aplica la garantía.

9. Si el producto es enviado y la garantía NO aplica, los costos de envío deben ser asumidos en su totalidad por el usuario para el retorno del producto.