



WDC
NETWORKS

LIVETECH COLOMBIA S.A.S.
NIT. 901.260.668-2

POLÍTICA DE GARANTÍAS Y DEVOLUCIONES

Los puntos descritos a continuación aplican en caso de solicitudes de garantía y/o devoluciones, para todos los equipos activos y pasivos que comercializa Livetech Colombia SAS

Garantías

Se entiende por garantía todo fallo que pueden presentar los equipos activos o elementos pasivos que Livetech Colombia SAS comercializa, siempre que no obedezca a mala manipulación de los equipos por parte de los clientes. Con base en lo anterior, se mencionan los requisitos que debe cumplir un equipo para que se acepte como caso de garantía:

1. En caso de presentar fallas en los equipos que compró a Livetech, deberá comunicarse vía e-mail al correo postventa@wdcnetlam.com WhatsApp o llamada telefónica a la línea +57 310 394 46 27, en donde será atendido por uno de los analistas de soporte o; puede ingresar a la página web de la empresa <https://wdcnetlam.com/pqrs/> y diligenciar un PQRS, siguiendo la ruta de soporte o garantía.
2. La garantía de todos los equipos activos y pasivos que comercializa Livetech tienen tiempo límite máximo de un (1) año (365 días calendario) o lo que establezca el fabricante; lo anterior, tiene validez a partir del día en que Livetech emita la factura de venta. Estos plazos, podrá consultarlos en la página web <https://wdcnetlam.com/pqrs/>.
3. Livetech no acepta casos de solicitudes en que los equipos tengan los sellos de garantía averiados o bien, que los activos hayan sido manipulados por personal tercero no autorizado con antelación. En caso de contar con dicha aprobación, se realizará mediante carta firmada por el gerente o representante legal, en donde se autorice una persona específica a manipular los equipos.
4. Para dar inicio a la solicitud, deberá diligenciar en la página web <https://wdcnetlam.com/pqrs/>, mediante la ruta de PQRS, un formulario en donde es necesario registrar la información de todos los campos obligatorios; seguido de esto, deberá adjuntar la factura de venta alusiva a la compra de la que está solicitando la garantía y, si aplica, relacionar los seriales de los productos que requieren revisión técnica. Una vez finalizado el registro, le será asignado el número de caso con el que será atendido.
5. Al momento de enviar los equipos a las instalaciones de Livetech, tenga en cuenta que, el flete del envío debe estar pago; así mismo, cuando se finalice el caso y Livetech le envíe productos de vuelta, el monto del flete de envío estará pago. En caso de recibir envíos de productos con el flete contra entrega, estos no serán recibidos.
6. Los equipos de segunda mano no tendrán garantía.
7. Cualquier producto comprado a una empresa o persona externa a Livetech Colombia SAS, no será recibido ni aceptado en garantía.



Contacto Legal
Carrera 9 No. 113 - 52 oficina 1405
Edificio Torres Unidas 2
Teléfono – Fax + 57 (1) 6290266
Celular + 57 314 783-0481

Contacto Comercial
Calle 93ª # 14 – 17 Oficina 709
Centro 93
Teléfono: +57 601 794 65 59
Celular: +57 314 783 04 81

www.wdcnetlam.com

Bogotá, Colombia



WDC
NETWORKS

LIVETECH COLOMBIA S.A.S.
NIT. 901.260.668-2

8. La garantía no cubre daños ocasionados por mala manipulación de los equipos, como, por ejemplo, el caso de equipos quemados por sobre carga eléctrica o, antenas rotas por golpes.
9. La garantía no cubre equipos dañados por fenómenos naturales como, terremotos, incendios, inundaciones, tsunamis, etc.
10. Los equipos deben ser enviados al lugar que le indique el analista de soporte, mediante el correo que recibirá con las indicaciones para la recepción de los equipos, para el posterior análisis técnico.
11. La garantía de todos los equipos activos y pasivos estará sujeta a un diagnóstico técnico.
12. Se dará respuesta de la Garantía en un plazo máximo de un (1) mes (30 días hábiles) después de la fecha de recepción de la mercancía y, los resultados de la misma le serán enviados al correo electrónico con todas las evidencias del caso.
13. En caso de reposición del producto por garantía, este deberá ser igual al producto inicialmente adquirido y, en caso de no existir referencias iguales se procederá, a entregar un producto de similares características y, de igual precio al producto adquirido inicialmente; en caso de que el precio del producto en reposición sea mayor al recibido en garantía, el cliente deberá cancelar el excedente, por el contrario, si el producto en reposición tiene un valor menor al recibido en garantía, Livetech le generará una nota crédito para redimir el saldo en futuras compras.
14. En caso de una segunda falla, podrá elegir entre una nueva reparación, la devolución del precio pagado o, el cambio del equipo por uno de similares características y/o especificaciones técnicas.
15. En los casos en los que de acuerdo a la ley 1480 de 2011 y el decreto 735 de 2013, aplique devolución de dinero, este se realizará a la cuenta bancaria del cliente, con previo envío de la certificación, en donde se valide que la misma se encuentre a nombre de la razón social del cliente que compro la mercancía y, los tiempos de dicha devolución estarán sujetos a los tiempos de tramite razonables según cada caso y entidad bancaria.



Contacto Legal
Carrera 9 No. 113 - 52 oficina 1405
Edificio Torres Unidas 2
Teléfono – Fax + 57 (1) 6290266
Celular + 57 314 783-0481

Contacto Comercial
Calle 93ª # 14 – 17 Oficina 709
Centro 93
Teléfono: +57 601 794 65 59
Celular: +57 314 783 04 81

www.wdnetlam.com

Bogotá, Colombia



WDC
NETWORKS

LIVETECH COLOMBIA S.A.S.
NIT. 901.260.668-2

Devoluciones

Se entiende por devoluciones todos aquellos equipos activos y/o pasivos que comercializa Livetech Colombia SAS y que, el cliente regresa por motivos distintos a fallos, como pueden ser, problemas de compatibilidad o mala asesoría por parte del equipo comercial. Con base en lo anterior, se mencionan los requisitos que debe cumplir un equipo para que se acepte como caso de devolución:

1. El tiempo para solicitar una devolución es de un (1) mes (30 días calendario) a partir de la fecha de emisión de la factura de venta.
2. Para dar inicio al trámite, deberá ingresar a la página web <https://wdcnetlam.com/pqrs/>, por la ruta de PQRS y diligenciar la información obligatoria para el caso de devoluciones.
3. En el formulario deberá adjuntar la factura de venta alusiva a la compra a la que solicita la devolución y, si aplica, relacionar los seriales correspondientes a los productos a devolver.
4. Las devoluciones están sujetas a autorización por parte de la compañía, teniendo en cuenta los siguientes casos:
 - Mala asesoría en la venta
 - Problemas de compatibilidad en la red
5. En caso de que la devolución sea aceptada, se validarán los seriales y las fotos que fueron adjuntados en el formulario de solicitud, junto con la factura de venta; una vez esta revisión, se autorizará el envío del producto que requiere devolución, al lugar y con las condiciones que le indique el analista de soporte de Livetech.
6. Cualquier equipo recibido como devolución que no sea previamente autorizado no se aceptará y será devuelto al lugar de origen.
7. Una vez se reciba la mercancía, el área de postventa hará una revisión de los equipos y determinará que porcentaje de la devolución se acepta junto a un respectivo informe que le será enviado al cliente.
8. Los saldos a favor generados por las devoluciones serán registrados por el valor cancelado correspondiente al monto de los productos adquiridos inicialmente, posterior a la verificación del estado de los mismos. Los saldos a favor, podrán hacerse efectivos en futuras compras, en un plazo no mayor a un (1) año (365 días calendario) después de haber hecho efectiva la devolución.
9. Todo producto que se envíe como caso de devolución, deberá estar en condiciones óptimas y adecuadas para la venta; en su empaque original, con los accesorios, el manual según sea el caso que aplique y los sellos de garantía intactos.
10. Los equipos que se venden de segunda mano no aplicarán para devoluciones.



Contacto Legal
Carrera 9 No. 113 - 52 oficina 1405
Edificio Torres Unidas 2
Teléfono – Fax + 57 (1) 6290266
Celular + 57 314 783-0481

Contacto Comercial
Calle 93ª # 14 – 17 Oficina 709
Centro 93
Teléfono: +57 601 794 65 59
Celular: +57 314 783 04 81

www.wdcnetlam.com

Bogotá, Colombia