

▼ Lo vemos todo.	SUPERVISA S.A.	CÓDIGO: INS-08
	SISTEMA DE GESTION INTEGRAL SQ	FECHA: 29/11/2016
	INSTRUCTIVO DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR	VERSION: 02-16

INSTRUCTIVO DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR

SUPERVISA S.A.

VER. 2-16

▼ Lo vemos todo.	SUPERVISA S.A.	CÓDIGO: INS-08
	SISTEMA DE GESTION INTEGRAL SQ	FECHA: 29/11/2016
	INSTRUCTIVO DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR	VERSION: 02-16

SEPTIEMBRE 20 DE 2016

El presente instructivo indica, de manera general las actividades que se deben tener en cuenta al momento de recibir la solicitud de un consumidor, cliente o usuario cuando ejerce el derecho de reclamación.

1.1 Objetivo

El objetivo de la Política de Garantía es el de establecer un procedimiento interno que permita determinar los parámetros bajo los cuales puede ser concedida una garantía de nuestros productos ó en su defecto denegada con base a los lineamientos del estatuto del consumidor actualmente en vigencia y regulado por la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC).

Asimismo, esta política expresa de manera explícita la responsabilidad de cada funcionario de Supervisa S.A. Como parte fundamental dentro del proceso de reclamos.

1.2 Alcance

La Política de Garantía, aplica para todo proceso en el cual sea requerido el cambio y/o reposición de un producto por supuesta avería, defectuosidad ó daño irreversible, aduciendo falla en la normal operación del mismo. En esta Política, son especificados los criterios bajo los cuales puede ser concedida ó denegada una garantía y el procedimiento que debe ser ejecutado para llevar a cabo esta operación.

1.3 Responsabilidad

La Gerencia de Supervisa en compañía de la Dirección Administrativa y de Calidad, es responsable de la revisión, actualización, aprobación e implementación de la "Política de Garantía", así como de asegurar su publicación y adecuada comunicación a todos los miembros de la organización involucrados en la operación, quienes a su vez serán portavoces de la información hacia los clientes en general.

1.4 Implementación de la política

La implementación de esta política se encuentra soportada en el debido cumplimiento del proceso descrito a continuación:

1.5 Políticas de garantía.

1.5.1 Por Proyectos en Venta

Las solicitudes de garantía se deben hacer a la línea telefónica en Bogotá 2152934 o al correo servicioalcliente@supervisa.co

Una vez tramitada la solicitud de garantía y dependiendo si el producto fue instalado por Supervisa o no, se

▼ Lo vemos todo.	SUPERVISA S.A.	CÓDIGO: INS-08
	SISTEMA DE GESTION INTEGRAL SQ	FECHA: 29/11/2016
	INSTRUCTIVO DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR	VERSION: 02-16

programará una visita técnica para revisión por parte del área de soporte Técnico o se solicitará la remisión del equipo a las oficinas de Supervisa.

Toda solicitud se atenderá en un tiempo máximo de quince (15) días hábiles siguientes a la recepción, por ello, tenga en cuenta que el producto se remitirá al proveedor para su diagnóstico técnico y su reparación (si aplica). El proceso de reparación se realizará dentro de los treinta (30) días hábiles contados a partir del día siguiente a la recepción de la solicitud.

Si resulta procedente la garantía del producto, se efectuará la reparación totalmente gratuita de los defectos del bien y se suministrarán dentro del tiempo arriba indicado los repuestos requeridos. Si el producto no admite reparación, se procederá a la reposición del equipo.

La garantía cubre 12 meses a partir de la fecha de entrega, bajo condiciones de buen y apropiado uso de los equipos.

Cubre defectos de fábrica en materiales, hardware o software

Cubre la reparación o sustitución del equipo defectuoso según lo amerite la falla y la posibilidad o no de su reparación total.

Si se vendió instalado el equipo base de la garantía, cubre la reinstalación del equipo arreglado o reemplazado.

1.5.2 Por Proyectos en Arrendamiento

a. Soporte técnico presencial

SUPERVISA S.A. se responsabiliza por la realización de mantenimientos preventivos cada 4 meses y/o los correctivos ilimitados necesarios que se realizaran en días y horas hábiles con un tiempo de primera respuesta de 24 horas (hábiles) a partir del momento en que la persona encargada por el cliente informe la novedad o solicite el servicio.

SUPERVISA S.A. asume el cambio, reparaciones y actualizaciones de los equipos instalados y entregados dentro del contrato de venta y arrendamiento.

b. Soporte técnico virtual

Como valor agregado del soporte técnico presencial, se monitoreará en nuestro centro de gestión el funcionamiento de los equipos de CCTV en cuanto a la grabación, funcionamiento de cámaras, sabotajes y/o manipulaciones si así fue pactado con el cliente y siempre y cuando éste provea una conexión de internet o enlace dedicado. Aplican los mismos horarios del literal a.

Este servicio de monitoreo de funcionamiento no se responsabiliza por ninguna labor de vigilancia o reacción ante sucesos delictivos, intrusión o similares, lo cuales deben estar bajo la responsabilidad de una empresa de vigilancia.

1.5.3 Por servicios de Supervisión.

De acuerdo a los Términos y Condiciones del servicio.

1.6 Excepciones de la garantía de equipos

▼ Lo vemos todo.	SUPERVISA S.A.	CÓDIGO: INS-08
	SISTEMA DE GESTION INTEGRAL SQ	FECHA: 29/11/2016
	INSTRUCTIVO DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR	VERSION: 02-16

- Cuando el período de garantía haya expirado
- Cuando las etiquetas de la garantía estén rotas o se hayan eliminado
- Cuando el equipo o sistema haya sido modificado, reparado o re-configurado por personal diferente al de Supervisa S.A.
- Cuando los equipos hayan sido sujeto a abuso o uso inapropiado que no cumpla con las instrucciones del manual del producto o las condiciones del medio ambiente no son las indicadas
- Cuando los equipos estén sujetos a fuerza mayor tales como inundaciones, relámpagos, terremotos, guerra, vandalismo, robo, pérdida de intensidad por bajo voltaje u ondulaciones (daños debidos a perturbaciones por bajo voltaje).
- Se excluyen de esta garantía los equipos existentes y la infraestructura provista por el cliente (o sus contratistas).

1.7 Mantenimiento a la política

La política de Garantía será revisada anualmente por la Gerencia General y publicada en la página Web de Supervisa.

CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSION	DESCRIPCION DEL CAMBIO	REVISADO POR	APROBADO POR
30/09/2016	01-16	Creación del documento	Dirección Administrativa	Gerencia General
29/09/2016	02-16	Aprobación del documento	Comité de Calidad	Gerencia General