



Viejo York.com®

¡Compra feliz, compra seguro, compra siempre Online!

NIT: 71.640.249

Régimen Simplificado
Sede Principal Medellín
Avenida Bolivariana N32D - 107
Tel: 4102100 Ext 118
Celular - WhatsApp: 310 410 0158

POLÍTICAS DE GARANTÍA

Se da por aceptada por parte del cliente la mercancía en condiciones de funcionamiento y uso, a la firma del acta de entrega del producto debidamente probado en los puntos de venta o del recibido del producto por parte del cliente a la compañía transportadora.

Viejoyork.com se obliga única y exclusivamente a entregar el producto debidamente revisado y probado con su respectiva garantía. El cual brindará instrucciones para la instalación, mantenimiento y utilización de los productos de acuerdo con la naturaleza de estos. La capacitación (como aprender a manejarlo) y en el caso de las cámaras o CCTV, la configuración y publicación son servicios a los que no está obligada la empresa, por lo tanto si el cliente los requiere la empresa con gusto los suministra con costo pagado por anticipado por el comprador.

NO SE ACEPTAN DEVOLUCIONES DE MERCANCIA, excepto:

- 1) Por error VERIFICABLE en logística y despacho, de la mercancía.
- 2) Por error ATRIBUIBLE Y VERIFICABLE del asesor comercial.
- 3) Por defectos de fábrica, en cuyo caso se registrará por las POLÍTICAS DE GARANTÍA, enunciadas más adelante.

PARA TODOS LOS CASOS ANTERIORES, LA MERCANCIA DEBERÁ SER DEVUELTA EN PERFECTO ESTADO Y EN EMPAQUE ORIGINAL SIN DETERIORO TAL Y COMO SE ENTREGÓ O SE ENVIÓ, TODO SIN EXCEPCIÓN, DE LO CONTRARIO NO SE ACEPTA Y SE DEVUELVE TAL Y COMO SE RECIBIÓ, CON LAS DEBIDAS PRUEBAS FOTOGRÁFICAS QUE MUESTRAN EL DETERIORO. ASIMISMO, EL CLIENTE DEBERÁ ANEXAR POR ESCRITO LO SIGUIENTE:

- Datos completos del cliente que incluya correo electrónico y teléfonos.
- Fotocopia de la factura de venta.
- Nombre del asesor comercial.
- Causa de falla o devolución: Será obligación del cliente reportar el daño que presenta el producto enviando una carta con dicho reporte.

SIN FACTURA NO HAY GARANTÍA

ENTREGA Y RECEPCIÓN DE GARANTÍAS DE 8:00 AM A 1:00 PM

Se aceptan las garantías por defectos de fábrica, si en algún caso el cliente manipuló el producto para arreglarlo por si mismo, este perderá la garantía

POLÍTICAS DE GARANTÍA

1) VALIDEZ Y VIGENCIA DE LA GARANTÍA

- Esta garantía aplica para todos nuestros productos, excepto para aquellos enunciados expresamente en la facturación o documento firmado por el cliente.

2) CONSISTENCIA DE LA GARANTÍA

1. Como regla general, reparación totalmente gratuita de los defectos del bien, así como su transporte, de ser necesario, y el suministro oportuno de los repuestos. Si el bien no admite reparación, se procederá a su reposición o a la devolución del dinero.
2. En caso de repetirse la falla y atendiendo a la naturaleza del bien y a las características del defecto, a elección del consumidor, se procederá a una nueva reparación, la devolución total o parcial del precio pagado o al cambio parcial o total del bien por otro de la misma especie, similares características o especificaciones técnicas, las cuales en ningún caso podrán ser inferiores a las del producto que dio lugar a la garantía.
3. En los casos de prestación de servicios, cuando haya incumplimiento se procederá, a elección del consumidor, a la prestación del servicio en las condiciones en que fue contratado o a la devolución del precio pagado.
4. Suministrar las instrucciones para la instalación, mantenimiento y utilización de los productos de acuerdo con la naturaleza de estos.
5. Disponer de asistencia técnica para la instalación, mantenimiento de los productos y su utilización, de acuerdo con la naturaleza de estos. La asistencia técnica podrá tener un costo adicional al precio.
6. La entrega material del producto y, de ser el caso, el registro correspondiente en forma oportuna.
7. Contar con la disponibilidad de repuestos, partes, insumos, y mano de obra capacitada, aun después de vencida la garantía, por el término establecido por la autoridad competente, y a falta de este, el anunciado por el productor. En caso de que no se haya anunciado el término de disponibilidad de repuestos, partes, insumos y mano de obra capacitada, sin perjuicio de las sanciones correspondientes por información insuficiente, será el de las condiciones ordinarias y habituales del mercado para productos similares. Los costos a los que se refiere este numeral serán asumidos por el consumidor, sin perjuicio de lo señalado en el numeral 1 del presente artículo.
8. Las partes, insumos, accesorios o componentes adheridos a los bienes inmuebles que deban ser cambiados por efectividad de garantía, podrán ser de igual o mejor calidad, sin embargo, no necesariamente idénticos a los originalmente instalados.
9. En los casos de prestación de servicios que suponen la entrega de un bien, repararlo, sustituirlo por otro de las mismas características, o pagar su equivalente en dinero en caso de destrucción parcial o total causada con ocasión del servicio defectuoso. Para los

efectos de este numeral, el valor del bien se determinará según sus características, estado y uso.

EXCEPCIONES A LA GARANTÍA

- A) La garantía no cubre los siguientes hechos: incendios, inundaciones, tormentas eléctricas, huracanes, terrorismo, asonada, sabotaje, golpes, maltrato, uso indebido por utilizarse para fines no especificados para el producto, exposición a altas temperaturas o ambientes hostiles en donde se requiera para el normal funcionamiento de los productos proveídos, la instalación de aire acondicionado, extractores de calor, o un producto similar que proporcione o ayude a mantener una temperatura adecuada de los dispositivos mencionados, alto voltaje, ausencia de protecciones como cortapicos, estabilizadores, polo a tierra, punta franklin, redes obsoletas y similares.
- B) Daños ocasionados por un tercero.
- C) Personal no calificado o ajeno a nuestra empresa.
- D) Materiales inapropiados, que no cumplen normas técnicas exigidas para su buen funcionamiento.
- E) Instalaciones incorrectas.
- F) Productos destapados violando el sello de garantía.
- G) Limpieza inadecuadas como en el caso de las griferías infrarrojas que no deben frotarse con elementos abrasivos o corrosivos que dañen el cromo, ni agua a presión osedimentos granulados que impidan o alteren el correcto funcionamiento del grifo (en su parte interior específicamente en la electro válvula)

En todos los casos y sin excepción no habrá devolución de dinero. Cuando surjan inconvenientes no atribuibles a **www.viejoyork.com** fácilmente verificables como problemas de importación, demoras por inspección de la DIAN, saqueo en puertos, la empresa hará todo lo que esté a su alcance para solucionarle el inconveniente al comprador como un producto parecido o alternativo que cumpla igual función.

Antes de que el cliente envíe la mercancía se deberá agotar el recurso del apoyo o soporte telefónico y por internet que en muchos de los casos es suficiente y ahorran recursos para las dos partes en tiempo y dinero, en especial en materia de configuración, esto se hará sin excepción por parte del cliente, de lo cual quedará prueba en la empresa vendedora. Cuando a petición del cliente se realice una visita por garantía y se compruebe que no hayningún tipo de daño y que el cliente no a agotado los mecanismos de un checklist o una asesoría telefónica; se procederá a cobrar la visita como una asesoría técnica. Como porejemplo: Equipos desconectados de la red, breques disparados, fases caídas; casos estos que nada tienen que ver con garantía ni atribuibles a fallas de los productos. Todas las devoluciones, sin excepción se harán llegar por el cliente a la sede principal en la ciudad de Medellín en la dirección: Avenida Bolivariana No. 32D-107 teléfono 4102100 EXT 118.

Para cualquier tipo de comunicación con nuestro abogado puede hacerlo al correo **viejoyork@gmail.com**

Viejoyork.com Tiene disponible para todos sus clientes la línea 4102100 en Medellín de 8:00 am a 6:00 pm Jornada continua de Lunes a Viernes



Ninguna de las sucursales está autorizada para recibir devoluciones. Los costos de envío y vuelta serán por cuenta del cliente. No se aceptan mercancías enviadas a nuestra sede con cargo a **Viejoyork.com** y serán devueltas inmediatamente en el mismo estado en que llegaron y con el mismo transportador.

Además deberá tenerse en cuenta las siguientes condiciones:

- 1) **Viejoyork.com** no asume ninguna responsabilidad por la pérdida o daño en la información contenida en un producto que haya sido devuelto y que esté en proceso de garantía, pues esta información y su backup solo compete al comprador.
- 2) El tiempo de cobertura de la garantía para productos devueltos para tal fin y que estén cubiertos por ella, termina en el plazo inicialmente estipulado, de tal manera que a estos productos solo les resta de garantía el tiempo que les queda para cumplirla.
- 3) En el caso de discos duros REFURBISHED comprados en el país por el cliente para los DVR y que tienen conflictos con nuestros equipos, los cuales bloquean con frecuencia **Viejoyork.com** no asume, ni reconoce ninguna garantía, por ser estos incompatibles con el buen funcionamiento de los equipos adquiridos a nosotros. Si el cliente los requiriera para un perfecto funcionamiento, la empresa los tiene originales y legalmente importados a su disposición.
- 4) Los equipos delicados o sumamente sensibles como los DVR y los discos duros, deben enviarse para garantía debidamente empacados y protegidos, por ejemplo en papel burbuja, para su total conservación, dado que las transportadoras no los tratan con la debida diligencia y cuidado que requieren, por lo tanto **Viejoyork.com** no asume ninguna responsabilidad y no dará garantía ninguna si por falta de protección el producto llegare en mal estado o totalmente arruinado y así se lo hará saber al cliente a quien se le devolverá por esa misma vía y totalmente a su cargo (del cliente) el flete.
- 5) En el caso de cámaras, la garantía (que solo cubre defectos de fábrica) no aplica para los adaptadores de corriente que vienen incluidos allí, estos en caso de que se dañen, deberán ser repuestos por el cliente, totalmente a su cargo.
- 6) En caso que el cliente no pueda recoger personalmente el producto en garantía en la sede principal en la ciudad de Medellín, la empresa le ofrece el servicio de enviárselo al domicilio, si el producto estaba en buen estado y no requería garantía, los gastos serán con cargo al consumidor.
- 7) Se pierde la garantía cuando exista manipulación por personal ajeno a nuestra empresa en las configuraciones realizadas para que las CCTV, se puedan visualizar o ver por internet (proveedores de internet)
- 8) Se pierde la garantía por desconfiguraciones ocasionadas por virus que afecten los computadores y por ende impliquen reinstalación y configuración de todo el software para el CCTV. En ambos casos, sin excepción, se cobrará el servicio.
- 9) Los equipos y accesorios de marca como SURE, SAMSUNG, HP, etc., que requieran atención por garantía, serán sin excepción, enviados por el cliente o comprador a los diferentes centros de servicio técnico que tales empresas tienen destinados para el efecto, en las ciudades principales y no a nuestra sede principal, ni a ninguna de nuestras sucursales que no están autorizadas por las casas matrices de tales marcas para prestar esos servicios. Por lo tanto de llegarse a presentar el caso, que a nuestras instalaciones llegare uno de tales productos, será inmediatamente y con el mismo transportador devuelto a su propietario y con cargo a él.

- 10) En el caso específico de los DVRS, tarjetas de grabación y computadores para CCTV, **Viejoyork.com**, no responde ni asume ningún tipo de responsabilidad en ningún caso y para efecto, por grabaciones perdidas, por inoperancia en los equipos posterior a su correcta instalación y funcionamiento, por el no funcionamiento de software, por pérdida de datos o archivos, por desconfiguración ajena a nuestra empresa, por actividades de hackers, por desconexión física de los equipos, por desinstalación de los mismos debido a manos criminales o involuntariamente y otro tipo de alteraciones, pues estos equipos no son infalibles y es propio de su naturaleza posibles fallas, nuestro trabajo es de medios, no de resultados. La garantía continua tal y como está establecido, en especial sobre el hardware por defectos de fábrica por un año. El cliente es el único responsable por administrar, mantener y monitorear sus equipos. El cliente acepta conocer estas condiciones y adherirse a ellas.
- 11) Cobro por revisión: Se cobrará la revisión técnica de aquellos productos devueltos por garantía y que a juicio del departamento técnico no presenten fallas y estén en perfecto estado. El cliente deberá consignar el valor de la revisión antes de proceder a la devolución del producto, previo conocimiento de este valor.
- 12) Los autodomos y las cámaras que sean instaladas en exteriores y expuestas a eventos naturales como descargas eléctricas y otros, deberán usar sistemas de apantallamiento: punta franklin, varilla coperwell, caja exterior, ups, supresor de picos y cable desnudo para su protección. Además sugerimos cubrir con una póliza de baja tensión estos equipos de por si costosos para los eventos donde la garantía no opere.
- 13) El cliente deberá revisar que la mercancía que se le entrega probada y revisada en los puntos de venta incluya todos los accesorios como cables, adaptadores, manuales, drivers, etc. Después de retirada la mercancía del establecimiento no se acepta ningún reclamo por faltantes.
- 14) Pasados treinta (30) días después de haber sido reparada la mercancía para garantía o reparación, la empresa no se hace responsable por tales productos.
- 15) **Viejoyork.com** se reserva el derecho de cambiar sus POLÍTICAS DE GARANTÍA cuando lo estime conveniente y sin previo aviso.
- 16) **Viejoyork.com** suministra al cliente de manera virtual las actualizaciones o firmware de los productos que comercializa para su uso y servicio al cliente sin costo para este. En este caso la empresa **Viejoyork.com** no se hace responsable bajo ningún concepto por los resultados de dichas actualizaciones en ningún caso, sin excepción, salvo cuando el producto vendido por la empresa ha sido remitido a sus instalaciones para manejo de su propio personal y encargo. Por lo tanto los daños irreparables e irreversibles causados al producto por manipulación diferente a la empresa e imputable al cliente no comprometen el buen nombre ni la responsabilidad de **Viejoyork.com** que recomienda para las actualizaciones tener conectado el producto a una ups que evite cambios bruscos de voltaje y actué en caso de interrupción del suministro eléctrico.
- 17) La empresa en cumplimiento de la ley 1480 suministra instrucciones básicas de instalación (manuales físicos y virtuales y tutoriales publicados en nuestra página), pero no capacitación, ni configuración, ni publicación en internet, ni aplicaciones para visualización remota en smartphones; servicios estos que se cobrarán si el cliente los requiere: titulo III capitulo I articulo 11 numeral 5 de la ley 1480.
- 18) Los productos reparados (fuera de la garantía), al igual que los repuestos suministrados, cuentan con 3 meses de garantía por defectos de fábrica.
- 19) Las baterías de las alarmas, GPS o tester solo cuentan con 3 meses de garantía.

NIT o C.C: _____

NOMBRE: _____

FACTURA: _____

FECHA: _____

REFERENCIA(S): _____

OBSERVACIONES: _____

Firma Pruebas

Firma Clientes

Para cualquier tipo de comunicación con nuestro abogado puede hacerlo al correo **viejoyork@gmail.com**
Viejoyork.com Tiene disponible para todos sus clientes la línea 4102100 en Medellín de 8:00 am a 6:00 pm Jornada continua de Lunes a Viernes

