

## POLÍTICA DE GARANTÍAS AGROCASANARE

### Tabla de contenido

1.	Objeto .....	2
2.	Definiciones .....	2
3.	Principios.....	2
4.	Garantías .....	3
4.1.	Condiciones generales de las garantías.....	3
4.2.	Canales de atención para solicitudes de garantía .....	3
4.3.	Procedimiento para hacer efectiva una garantía de un producto .....	4
4.4.	Procedimiento para hacer efectiva una garantía en instalación de maquinaria .....	4
4.5.	Constancia de recibo y reparación.....	5
4.6.	Exoneración de responsabilidad de la garantía .....	5
5.	Servicio técnico de reparación.....	6
6.	Vigencia.....	6

## 1. Objeto

**AGROCASANARE** identificado con **NIT No. 9531179-0** en calidad de proveedor o expendedor busca proporcionar soluciones integrales en maquinaria agroindustrial, para ganadería y hogar a través del ofrecimiento de productos que se destaquen por tener altos estándares de calidad e innovación. Nuestro propósito es mejorar la productividad en los procesos, adicionalmente, nos preocupamos por cuidar a nuestros clientes promoviendo y garantizando sus derechos como consumidores y de esta manera cumplir con las obligaciones que se derivan de las relaciones de consumo de conformidad con lo establecido en la Ley 1480 de 2011 y demás normas que lo modifiquen, adicionen o deroguen.

## 2. Definiciones

- **Consumidor, usuario o propietario:** toda persona natural o jurídica que, como destinatario final y como propietario, adquiera, disfrute o utilice un determinado producto, cualquiera que sea su naturaleza para la satisfacción de una necesidad propia, privada, familiar o doméstica y empresarial.
- **Producto:** todo bien o servicio.
- **Productor:** quien de manera habitual, directa o indirectamente, diseñe, produzca, fabrique, ensamble o importe productos. También se reputa productor, quien diseñe, produzca, fabrique, ensamble, o importe productos sujetos a reglamento técnico o medida sanitaria o fitosanitaria.
- **Proveedor o expendedor:** quien de manera habitual, directa o indirectamente, ofrezca, suministre, distribuya o comercialice productos con o sin ánimo de lucro.
- **Contrato de adhesión:** aquel en el que las cláusulas son dispuestas por el productor o proveedor, de manera que el consumidor no puede modificarlas, ni puede hacer otra cosa que aceptarlas o rechazarlas.
- **Calidad:** condición en que un producto cumple con las características inherentes y las atribuidas por la información que se suministre sobre él.
- **Idoneidad o eficiencia:** aptitud del producto para satisfacer la necesidad o necesidades para las cuales ha sido producido o comercializado.
- **Producto defectuoso:** es aquel bien mueble o inmueble que debido a un error de diseño, fabricación, construcción, embalaje o información, no ofrezca la razonable seguridad a la que toda persona tiene derecho.
- **Garantía:** obligación temporal, solidaria a cargo del productor y el proveedor, de responder por el buen estado del producto y la conformidad de este con las condiciones de idoneidad, calidad y seguridad legalmente exigibles o las ofrecidas.
- **Cambio:** es la potestad del proveedor o productor de realizar un cambio de producto por error en la selección de este, por parte del consumidor, en un punto de venta físico o presencial.

## 3. Principios

- La protección de los consumidores frente a los riesgos para su salud y seguridad.
- El acceso de los consumidores a una información adecuada.
- La educación del consumidor.
- La libertad de constituir organizaciones de consumidores y de ser escuchados.

- La protección especial a los niños, niñas y adolescentes.

#### 4. Garantías

##### 4.1. Condiciones generales de las garantías

- La garantía es una obligación de medio, esto quiere decir que, se otorga no por el resultado obtenido del uso del producto o servicio, sino por las condiciones de calidad en el servicio o producto adquirido.
- El término de la garantía debe ser anunciada por el productor y/o proveedor y empieza a correr a partir de la entrega del producto. En caso de que, el productor y/o proveedor no indiquen el plazo de la garantía, esta será de un año para productos nuevos y para productos perecederos será el de la fecha de vencimiento o expiración.
- El término de la garantía se suspende mientras el consumidor esté privado del uso del producto con ocasión a la efectividad de la garantía.
- El consumidor debe demostrar el defecto del producto con el objetivo de que se establezca la responsabilidad por incumplimiento en las condiciones de idoneidad y calidad del producto.
- La garantía incluye la reparación totalmente gratuita de los defectos del bien y el suministro oportuno de los repuestos. Si el bien no admite reparación, se procederá a su reposición.
- La disponibilidad de repuestos, partes, insumos y mano de obra capacitada para otorgar la garantía la establece de forma individual e independiente cada productor dentro de las condiciones de garantía que tenga establecidas, por consiguiente, **AGROCASANARE** en calidad de proveedor se sujeta a esa disponibilidad y no podrá modificarla.
- Los productores y/o proveedores podrán otorgar garantías suplementarias de forma gratuita u onerosa a la legal mínima exigida, es decir la que supere un año, estableciendo condiciones de conversión, uso o mantenimiento para que sea aplicable, por consiguiente, el consumidor deberá aceptarla expresamente por escrito.
- Para productos imperfectos, usados, reparados, remanufacturados, re potencializados o discontinuados no le es aplicable la garantía legal con relación al imperfecto o deterioro aceptado por el consumidor.
- La selección errónea o equivocada del producto adquirido en los puntos de venta físicos o presenciales no da lugar a garantía ni a devolución del dinero. **AGROCASANARE** permitirá al consumidor redimir el valor cancelado en otro producto o servicio ofrecido dentro del portafolio, siempre y cuando esté disponible.

##### 4.2. Canales de atención para solicitudes de garantía

**AGROCASANARE** en calidad de proveedor o distribuidor, atenderá las solicitudes de garantía en los siguientes puntos de venta o canales de atención:

**Punto de venta**

**Dirección**

**Teléfono**

**Correo electrónico**

---

<b>Aguazul</b>	Calle 8 # 17 - 07	322 365 0409	atencionalcliente@agrocasanare.com
<b>Yopal</b>	Carrera 18 # 9a-10	321 499 9245	atencionalcliente@agrocasanare.com
<b>Paz de Ariporo</b>	Carrera 11 # 1 - 90	320 927 1010	atencionalcliente@agrocasanare.com

Si el consumidor se encuentra en los departamentos de Casanare o Boyacá podrá llevar el producto para que el proceso de la garantía sea atendido en los puntos autorizados previamente por **AGROCASANARE**.

Si el producto adquirido es de la marca **STIHL** el consumidor podrá hacer efectiva la garantía en un punto autorizado por **STIHL** a nivel nacional, con el acompañamiento de **AGROCASANARE**.

#### 4.3. Procedimiento para hacer efectiva una garantía de un producto

- El consumidor deberá presentar una solicitud de efectividad de garantía ante **AGROCASANARE** de forma presencial en los puntos de venta o a través de los canales de atención definidos, indicando: fecha de adquisición del producto, tipo del producto adquirido, serial, defecto identificado, ciudad en la que se encuentra ubicado el producto y cualquier otro hecho que sea esencial para poder atender de fondo la solicitud realizada.
- El consumidor deberá tomar evidencia fotográfica o en video del defecto evidenciado en el producto que fue adquirido, con el objetivo de soportar la reclamación presentada y deberá adjuntarla a la solicitud.
- Una vez sea recibida la solicitud **AGROCASANARE** procederá a solicitar la entrega del equipo o producto en alguno de los puntos físicos autorizados y de esta manera dictaminará si es procedente la garantía o si por el contrario el daño evidenciado obedece a un mal uso del producto, en término de **cinco (5)** días hábiles contados a partir del día siguiente de la recepción del producto.
- En caso de que, se identifique que el daño causado se debió a un mal uso del producto, **AGROCASANARE** procederá a indicar las recomendaciones a las que haya lugar con el objetivo de que el consumidor pueda utilizar adecuadamente el producto adquirido.
- En caso de que, se identifique que el producto tiene un defecto de idoneidad, eficiencia y calidad, se procederá a hacer efectiva la garantía, por consiguiente, **AGROCASANARE** realizará la reclamación o solicitud directamente al productor en un término de **cinco (5)** días hábiles contados a partir de la emisión del dictamen que concluya la procedencia de la garantía.
- Los términos de respuesta para la solución de la garantía están supeditados a lo establecido por cada productor, ya que, **AGROCASANARE** no tiene injerencia en dichos procesos y no puede disminuir o incrementar los tiempos establecidos.
- **AGROCASANARE** se compromete a monitorear la solicitud realizada al productor y a informar al consumidor sobre las novedades relevantes que sean puestas en conocimiento por parte del productor, con el objetivo de garantizar un proceso ágil y eficiente.

#### 4.4. Procedimiento para hacer efectiva una garantía en instalación de maquinaria

- El consumidor deberá presentar una solicitud de efectividad de garantía ante **AGROCASANARE** de forma presencial en los puntos de venta o a través de los canales de atención definidos, indicando: fecha de adquisición del producto, producto adquirido, fecha de instalación del producto, defecto identificado, ciudad en la que se encuentra ubicado el producto y cualquier otro hecho que sea esencial para poder atender de fondo la solicitud realizada.
- El consumidor deberá tomar evidencia fotográfica o en video del defecto evidenciado en el producto que fue adquirido, con el objetivo de soportar la reclamación presentada y deberá adjuntarla a la solicitud. Así mismo, deberá solicitar la revisión presencial con el objetivo de dictaminar si es procedente o no la garantía.
- Una vez sea recibida la solicitud **AGROCASANARE** atenderá la visita presencial con un técnico especializado en un término de **cinco (5)** días hábiles.
- En la visita presencial **AGROCASANARE** procederá a dictaminar si es procedente la garantía o si por el contrario el daño evidenciado se debe a un mal uso del producto, o debido a aspectos ambientales, o factores aislados a la instalación del producto.
- En caso de que se identifique que, el daño causado se debió a un mal uso del producto, **AGROCASANARE** procederá a indicar las recomendaciones a las que haya lugar y a efectuar un mantenimiento con autorización previa del consumidor, quien deberá asumir los costos correspondientes.
- En caso de que se identifique que, la instalación fue defectuosa se procederá a hacer efectiva la garantía y se resolverá en un término de **cinco (5)** días hábiles.

#### 4.5. Constancia de recibo y reparación

Cuando el consumidor entregue un producto para hacer efectiva la garantía, el productor y/o proveedor expedirán una constancia que indique cómo mínimo lo siguiente:

- Descripción de la reparación efectuada.
- Las piezas reemplazadas o reparadas.
- La fecha en que el consumidor hizo entrega del producto, y
- La fecha de devolución del producto.

Esta constancia servirá como prueba de la efectividad de la garantía y de la aprobación y aceptación por parte del consumidor.

#### 4.6. Exoneración de responsabilidad de la garantía

El productor y/o proveedor se exonerará de responsabilidad de la garantía, cuando se demuestre que el defecto se generó por:

- Fuerza mayor o caso fortuito;
- El hecho de un tercero;
- El uso indebido del bien por parte del consumidor o personas que este autorice;
- El consumidor no atendió las instrucciones de instalación, uso o mantenimiento indicadas en el manual del producto y en la garantía.

- Si el equipo o producto es desarmado previamente o manipulado en un centro de servicio no autorizado por **AGROCASANARE**.
- Si se supera el tiempo de garantía determinado para el producto.

## 5. Servicio técnico de reparación

**AGROCASANARE** ofrece un servicio técnico de reparación para sus consumidores y este se rige por las siguientes condiciones:

- Al momento de realizar la solicitud del servicio el consumidor deberá indicar de forma clara y expresa el problema o fallo del producto que debe ser objeto de reparación. **AGROCASANARE** ejecutará una revisión general o específica del producto, según la solicitud del cliente.
- Una vez es solicitado el servicio por el consumidor, el centro de servicio procede a realizar la revisión de la pieza, parte o equipo en un término no mayor a **treinta (30)** días calendario. Una vez es revisado, el técnico procede a dictaminar si se evidencia un daño o defecto que pueda ser exigible a través de la garantía, en caso afirmativo se procede con el procedimiento definido para la efectividad de la garantía de productos. En caso de que, no sea procedente la garantía se comunicará al cliente para su autorizar la reparación.
- Para poder entregar la máquina que será objeto de reparación el consumidor debe cancelar un valor de abono que estará consignado en el recibo que entrega **AGROCASANARE** junto con los términos y condiciones del servicio y los costos de revisión.
- Cuando el producto ya esté reparado y listo para ser entregado al consumidor se le notificará y este tendrá **treinta (30)** días para retirarlo, una vez transcurran los treinta días se cobrará un valor de bodegaje por cada día transcurrido máximo por **sesenta (60)** días adicionales. Transcurridos los **sesenta (60)** días contados a partir de la notificación realizada al consumidor, **AGROCASANARE** no se hará responsable del producto que no fue retirado en el tiempo indicado considerándolo legalmente como abandonado de conformidad a lo establecido en el artículo 2.2.2.56.2 del Decreto 1074 de 2015.
- El recibo que es entregado al momento de la recepción del producto que será objeto de reparación, deberá ser presentado por el consumidor para poder retirarlo una vez ya esté reparado, sin este, no se podrá hacer entrega del producto y se deberá probar la propiedad de este a través de la factura de venta y del documento de identificación del comprador para persona natural y para persona jurídica la empresa deberá informar previamente a **AGROCASANARE** los datos de identificación de la persona responsable o autorizada para retirarlo.

## 6. Vigencia

La presente Política rige a partir del 01 de junio del 2026