



Garantía
Ampliada

Garantía de las Reparaciones

Elemento fundamental en el servicio técnico de reparación de equipos informáticos

Normativa actualizada • Protección para técnicos y clientes



Marco Legal Actualizado ⚖️

🔧 Real Decreto 1619/2011

Regula el contrato de suministro de bienes de consumo y el contrato de reparación o mantenimiento de bienes muebles de uso doméstico

📄 Ley 3/2014

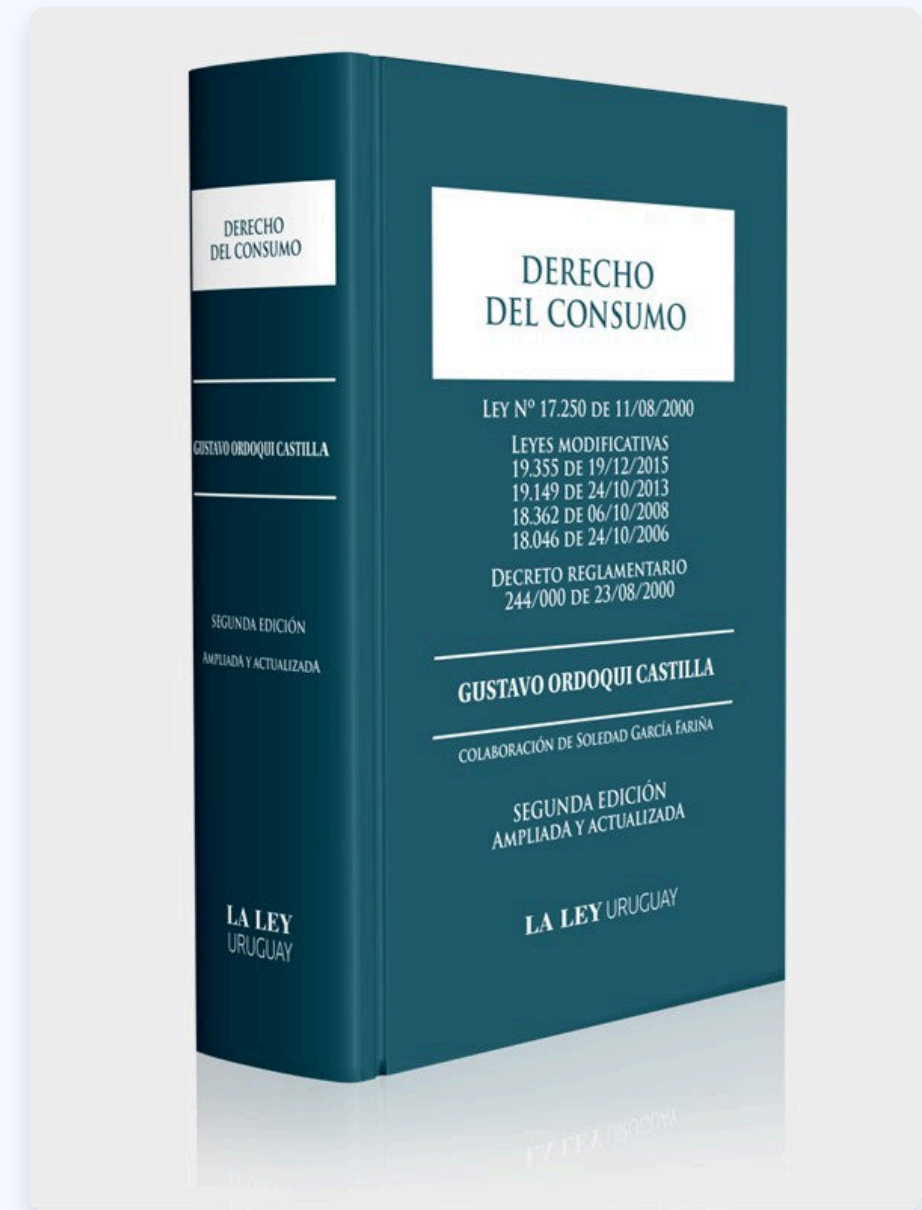
De garantías y uso de segunda mano de los bienes de consumo

📄 Artículo 6° del Real Decreto

Establece las condiciones mínimas de garantía para reparaciones

⚠️ Actualización crítica




El Real Decreto 58/1988 ha sido derogado. Su sustitución por el RD 1619/2011 implica importantes cambios en la duración, cobertura y gestión de la garantía.



Duración de la Garantía

Garantía Mínima Obligatoria



-  **Equipos fuera de garantía de fábrica:** Mínimo 3 meses
-  **Equipos en garantía de fábrica:** Mínimo 6 meses
-  **Componentes soldados:** Al menos 3 meses

Cálculo del Periodo de Garantía



- **Inicio:** Fecha de la factura (entrega del aparato)
- **Fin:** Último día del mes correspondiente

Consejo práctico

"La garantía empieza a contar a partir de la fecha de la factura que será la de entrega del aparato."

NEXUS.PAEZ SAS
NIT 901372001-1



CERTIFICADO DE GARANTIA

LA EMPRESA NEXUS.PAEZ S.A.S MEDIANTE EL PRESENTE CERTIFICADO GARANTIZA LA CALIDAD DEL TRABAJO REALIZADO BAJO ORDEN DE TRABAJO FACTURA NXP-3, Concede SEIS (6) meses de garantía por defectos de materiales de fabricación/repación e instalación realizada por NEXUS.PAEZ S.A.S., las garantías recogidas en el presente certificado serán prestadas por NEXUS.PAEZ S.A.S., sujetas a los términos y condiciones generales expresadas a continuación:

Cualquier cliente o usuario de trabajos realizados por NEXUS.PAEZ S.A.S., que se considere con razones justificadas para reclamar los derechos de garantía establecidos en el presente documento, deberá proceder de la siguiente forma:

RECLAMACIÓN DE LOS DERECHOS DE GARANTÍA

A. Informar de inmediato a NEXUS.PAEZ S.A.S., mediante correo electrónico (garantia.nexus.paez@gmail.com) o contacto telefónico (+57 318 450 31 33) o la inmobiliaria respectiva. Dicho informe deberá ir acompañado de una copia de la factura del trabajo realizado objeto de reclamación en el que figure la fecha de facturación.

B. Recibida dicha reclamación en NEXUS.PAEZ S.A.S., el departamento de servicio al cliente procederá a su análisis, resolviendo su procedencia o no, justificadamente al amparo de lo establecido en el presente documento de garantía, e informando de ello al cliente y de las instrucciones a seguir, en el plazo más breve posible. La orden de trabajo bajo nombre o denominación de garantía objeto de reclamación no podrá realizarse sin la previa autorización por escrito del representante legal o gerente de NEXUS.PAEZ S.A.S.

C. Una vez establecida la justificación de la reclamación de garantía, el servicio al cliente de NEXUS.PAEZ S.A.S., organizará, a su costo, la reparación del trabajo realizado denominado "defectuoso".





D. Los derechos de garantía aquí establecidos no necesariamente cubren los costos de transporte de los equipos, elementos necesarios para efectuar la reparación del trabajo denominado "defectuoso", derivados de la reclamación a NEXUS.PAEZ S.A.S., y de su posterior reposición al cliente. No cubre, así mismo, los costos de intervención derivados del desmontaje de elementos defectuosos, ni los de la reinstalación posterior de los elementos repuestos; todo lo anterior salvo que se trate de equipos, elementos, instalaciones o productos que tengan un defecto de fábrica o por parte del equipo de trabajo de NEXUS.PAEZ S.A.S.

Nexus.Paez S.A.S Carrera 86 N° 87 23 E-mail: nexus.paez.admon@gmail.com Teléfono: 3184503133

NIT 901.372.001-1

Cobertura de la Garantía

✓ Qué Cubre la Garantía

-  **Defectos en la reparación:** Cualquier fallo derivado directamente de la reparación
-  **Piezas sustituidas:** Defectos en piezas nuevas o reacondicionadas
-  **Mano de obra:** Errores en instalación o configuración
-  **Gastos asociados:** Transporte, desplazamientos, piezas, impuestos

📋 Niveles de Cobertura

Tipo de Reparación	Cobertura Básica	Cobertura Recomendada
Estándar	3 meses	6 meses
Con componentes nuevos	3 meses + garantía fabricante	6 meses + garantía fabricante
Con componentes reacondicionados	3 meses	3-6 meses
Portátiles modernos	3 meses	3-4 meses

💡 Consejo actualizado

Para reparaciones de equipos con componentes soldados (comunes en MacBook y ultrabooks), la garantía debe reflejar la complejidad de la reparación.



Exclusiones de la Garantía ✕

🚫 Situaciones que Anulan la Garantía

🚫 **Manipulación por terceros:** Si el aparato es manipulado por personas ajenas al taller

⚠️ **Uso inadecuado:** Daños causados por uso incorrecto del equipo

⚡ **Fuerza mayor:** Daños por agua, incendio, caídas, etc.

🔧 **Vicios ocultos no reparados:** Si el cliente no aceptó la reparación comunicada

📱 Exclusiones Específicas para Tecnologías Modernas

🔋 **Baterías de iones de litio:** No cubre hinchazón por uso inadecuado

👉 **Pantallas táctiles:** No cubre daños por presión excesiva

🔧 **Componentes soldados:** Cobertura limitada en reparaciones microscópicas

💧 **Daños por líquidos:** Generalmente excluidos de la garantía

💡 Consejo práctico

"Si el cliente no acepta la reparación de los vicios ocultos comunicados o el aparato es manipulado por terceros ajenos al taller, el SAT puede eximirse de la responsabilidad."



Procedimiento en Caso de Reclamación

1 Recepción de la Reclamación

- ⌚ Plazo máximo: durante periodo de garantía
- 📄 Factura original de reparación
- 📋 Descripción detallada del problema
- 📷 Pruebas del problema (fotos, videos)

2 Diagnóstico de la Reclamación

- ⚙️ Verificar que el problema está en garantía
- 🔧 Determinar relación con reparación anterior
- ➕ Registrar estado actual y diagnóstico

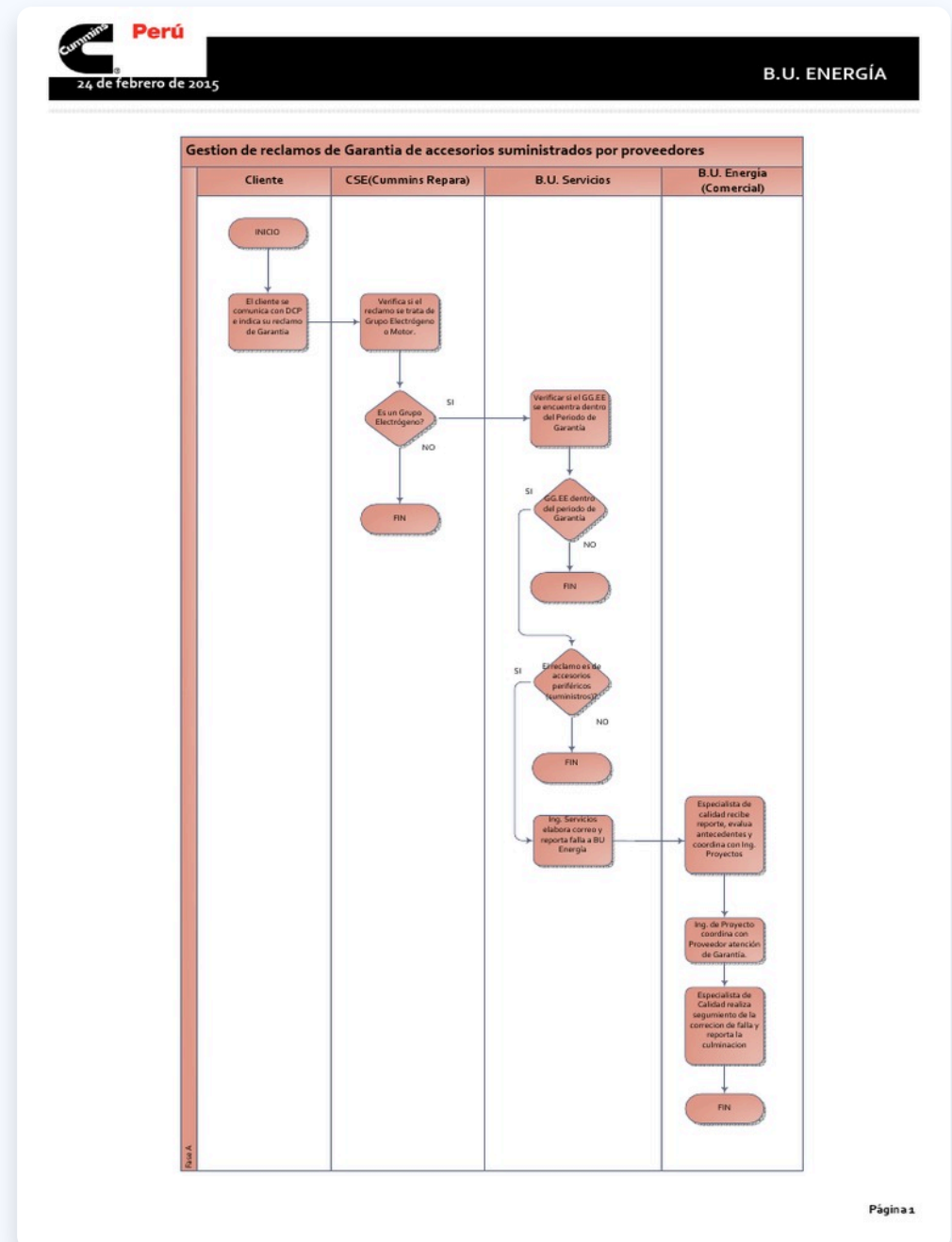
3 Resolución

- ✅ **Reclamación Válida**
- 🔧 Reparación sin coste adicional
- 🕒 Nuevo periodo de garantía (3 meses)
- 📄 Nueva factura documental

- ❌ **Reclamación No Válida**
- 📋 Explicar razones al cliente
- 💰 Ofrecer presupuesto adicional
- 📄 Documentar decisión con consentimiento

💡 Consejo práctico

"Todas las reparaciones o instalaciones están garantizadas por tres meses, en las condiciones especificadas en el artículo 6° del Real Decreto."



Documentación Necesaria para la Garantía

Documentos Obligatorios

Factura de la reparación original: Fecha de entrega, descripción detallada de trabajos, lista de piezas, firma del cliente

Registro de la reparación: Documentación técnica, fotografías del estado inicial y final, resultados de pruebas

Documentación Recomendada

Acuerdo de garantía firmado: Detallando cobertura y exclusiones

Fotos del estado del equipo: Para demostrar que no había daños previos

Registro de comunicación: Para cualquier aclaración durante el proceso

Consejo legal

"Si el cliente lo solicita, se le entregarán las piezas utilizadas en la reparación. Los SAT deberán tener registrado el origen, naturaleza y precio de las piezas de repuesto."

Aquí fijas tu logo/membrete empresarial

[Nota: Para descargar, haz click en archivo/descargar](#)

Los textos en rojo los modificas según tu necesidad

CARTA DE GARANTÍA ORDEN DE SERVICIO No. XXXX

Estos productos están cubiertos por su garantía de fábrica, la cual es otorgada por el fabricante XXXXXXXX, a partir del xx de xxxxx de 2.0xx, por un periodo de un (x) año.

Descripción general de garantía: XX cámaras tipo interior XXXXXXX marca XXX, XX cámaras tipo exterior xxxxx marca XXX, XX grabadores marca xxxxx, monitor xxx, materiales eléctricos... etc.

Los servicios de soporte técnico y garantías se prestarán, en las instalaciones del cliente o nuestra empresa. La prestación del servicio a domicilio ocasionado por causas externas o por inadecuado uso se cobrará de acuerdo a las tarifas vigentes.

1. El servicio de garantía incluye mano de obra y repuestos originales ÚNICA Y EXCLUSIVAMENTE por daños en el HARDWARE que se ocasionan por desperfectos de fabricación en su tiempo de garantía, etc.

2. Tu nombre o nombre de tu empresa, únicamente se responsabiliza de las instalaciones efectuadas y facturadas por la empresa. Así mismo el cliente no podrá desconocer sus compromisos u obligaciones de pago, adquiridos al aceptar la factura aduciendo problemas en instalaciones no facturadas por Tu nombre o nombre de tu empresa.

3. La garantía se pierde AUTOMÁTICAMENTE por mal trato, accidentes, intervención de personal ajeno a nuestra empresa, utilización de componentes o partes sin previa autorización y la ruptura del SELLO DE GARANTÍA.

4. Para el cubrimiento de la garantía es ABSOLUTAMENTE INDISPENSABLE la presentación de la factura, el ORIGINAL de la carta de garantía y un informe detallado del problema que presenten los equipos. En caso de no cumplirse los anteriores requisitos el servicio será facturado a las tarifas vigentes.

5. Exigimos el uso permanente de estabilizador electrónico, UPS y la respectiva instalación de POLO A TIERRA, con el objeto de reconocer la garantía sobre los equipos anteriormente descritos.

6. La garantía no incluye eventualidades tales como: pérdidas de información, des-configuración de los equipos por mala manipulación de las personas a cargo, ni daños causados por personal ajeno a tu nombre o nombre de tu empresa.

7. Baterías, adaptadores, cables, conectores, videobalun y lentes no tienen garantía. Continúa si faltan elementos de tu sistema

8. Es estrictamente necesario para la garantía de los equipos presentar la factura y que la descripción de la misma coincida con los equipos instalados por nosotros, además cualquier revisión por parte de nuestros técnicos tomará como mínimo setenta y dos (72) horas hábiles, para su diagnóstico.

9. Todo servicio efectuado por nuestro personal fuera de los parámetros de garantía especificados por el fabricante y/o contemplado en las condiciones de exclusiones de garantía será facturado de acuerdo a las tarifas vigentes.

10. La agilidad en el diagnóstico y reparación depende en gran medida de la descripción de la falla. Si esta no se hace con claridad, no es posible responder por demoras o errores en la solución del problema.

11. Las reparaciones que se hagan y no estén cubiertas por la garantía deberán ser canceladas antes de retirar el equipo de nuestras instalaciones.

12. La garantía no cubre la reposición de componentes (discos duros, videobalun, tarjetas, agraga según la instalación,) cuando se determine que los equipos no se apagan correctamente, existan fluctuaciones de voltaje o deficiencias en las instalaciones eléctricas.

DESPACHADO POR:

RECIBIDO POR:

Nombre:

Nombre:

Contacto:

Contacto:

Casos Especiales y su Tratamiento ⚠

🔧 Componentes Soldados

- ⚠ **Desafío:** Dificultad para determinar si el fallo es por la reparación
- 📷 **Solución:** Documentar con fotografías el proceso
- 📄 **Recomendación:** Garantía limitada (90 días) con términos claros

⬆ Actualizaciones de Hardware

- ⚠ **Desafío:** Determinar si el fallo está relacionado con la actualización
- ✅ **Solución:** Pruebas completas antes y después
- 📄 **Recomendación:** Especificar en factura que la garantía cubre solo la actualización

🔋 Baterías de Iones de Litio

- ⚠ **Desafío:** Degradación natural puede confundirse con fallo
- 🔄 **Solución:** Documentar estado inicial (ciclos, capacidad)
- 📄 **Recomendación:** Informar sobre vida útil limitada (300-500 ciclos)

💡 Consejo de seguridad

"Las baterías de iones de litio tienen una vida útil limitada. Documenta claramente esto en la factura para evitar malentendidos sobre su rendimiento a largo plazo."



Buenas Prácticas en la Gestión de Garantías



Transparencia Total

- ✓ Explicar términos claramente
- ✓ Documento detallado de garantía
- ✓ Lenguaje claro, evitar tecnicismos



Documentación Exhaustiva

- ✓ Registros detallados de reparaciones
- ✓ Fotografías antes y después
- ✓ Sistema digital de gestión



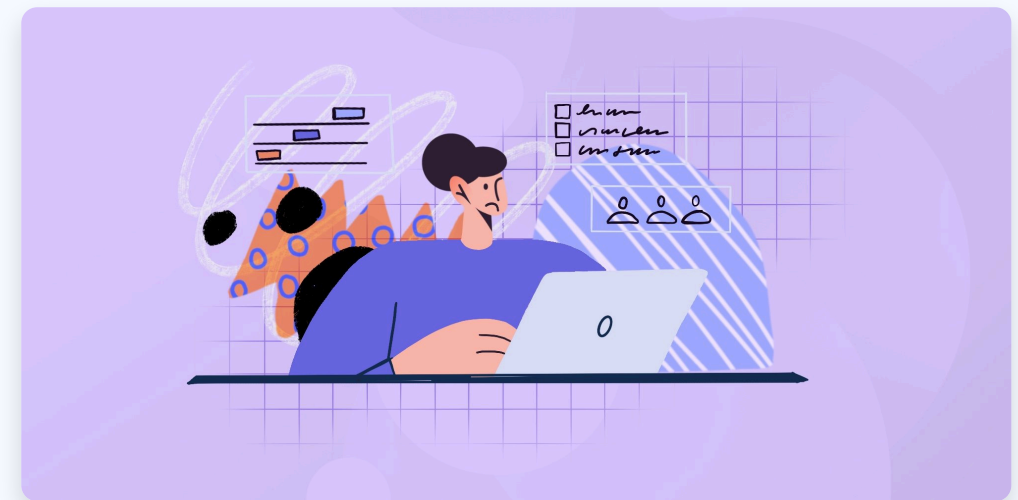
Comunicación Clara

- ✓ Notificar vencimiento de garantía
- ✓ Procedimiento claro para reclamaciones
- ✓ Respuesta rápida a consultas



Garantías Extendidas

- ✓ Ofrecer como valor añadido
- ✓ Especificar cobertura claramente
- ✓ Justificar coste con beneficios



Consejo práctico

"Al ofrecer garantías, considera incluir cobertura para problemas derivados de incompatibilidades no anticipadas."

Errores Comunes a Evitar ✕

Documentación Clara

⚠ Malentendidos y posibles reclamaciones

- ✓ Incluir sección específica sobre garantía en factura

Periodo Mínimo

⚠ Incumplimiento legal y posibles sanciones

- ✓ Asegurar mínimo 3 meses de garantía en todas las reparaciones

Registro de Reparaciones

⚠ Dificultad para demostrar historial de reparaciones

- ✓ Mantener registro detallado de todas las reparaciones de garantía

Exclusiones Claras

⚠ Expectativas irreales del cliente y conflictos

- ✓ Documentar y explicar claramente todas las exclusiones

Consejo definitivo

"No puedes cobrar por reparaciones que están cubiertas por la garantía original. Una gestión adecuada de la garantía demuestra profesionalismo y compromiso con la calidad."

