

ANTECEDENTES:

La Ley 1480 de 2011 estatuto del consumidor Título III Capítulo I, define como garantía la obligación temporal a cargo de todo proveedor o comercializador, de responder por la calidad, idoneidad y seguridad de los productos o servicios que se ponen en el mercado.

Las garantías implícitas son aquellas en las que se promete que los productos son los que se anuncian y los que hacen lo que dicen hacer; las expresas se utilizan en todo el mundo para prometer explícitamente la forma en la que actuarán sus bienes y su estado. La política de devolución puede estar combinada con las garantías o puede ser un documento separado.

La política de garantía establece lo que está cubierto, mientras que la política de devoluciones define cómo se llevará a cabo la devolución y restitución a los clientes.

La garantía debe mencionar qué productos están cubiertos y cuáles no, así como la duración del período de la misma y la forma en la que se va a responder en caso de que los bienes no sean aptos para su propósito.

POLÍTICA DE GARANTÍA BTP MEDIDORES Y ACCESORIOS S.A.

1. Esta garantía aplica solo para productos comprados en la tienda On-line.
2. Para medidores de agua potable fría (<50°C) esta garantía se extiende hasta 3 años de acuerdo a lo solicitado por la legislación Colombiana, cubriendo defectos de fabricación o de materiales.
3. No cubre en caso de violación manifiesta, daño por maltrato, robo, manipulación de terceros o mala instalación
4. Los cambios se realizarán solo dentro de los 15 días corrientes siguientes a la compra. En el caso de medidores para agua potable fría (<50°C) el cambio se realizará solo con el certificado de calibración de un laboratorio acreditado por la ONAC o el rechazo expreso escrito de la Empresa de Servicio Público.
5. Para poder hacer efectiva la garantía debe cumplir a cabalidad con los siguientes pasos:
 - a. Tenga en cuenta la vigencia de la garantía
 - b. Presentar original o copia de la factura de compra; para el caso de medidores para agua potable fría, deberá verse de forma legible el serial del producto
 - c. Para el caso de medidores de agua potable fría, el producto debe tener adherida la etiqueta impresa por el laboratorio que realizó la calibración.
 - d. Presentar o enviar copia aumentada al 150% de su cédula de ciudadanía
 - e. El producto debe llegar limpio y en su empaque original.
6. BTP MEDIDORES Y ACCESORIOS S.A. tendrá el derecho de reponer, reparar o rembolsar el dinero. Para realizar la solicitud debe tener en cuenta:
 - a. Productos con descuentos no tienen cambio o devolución de dinero
 - b. La garantía comienza a regir desde el momento que se realiza la compra en nuestro sitio Web
 - c. Comuníquese con nuestra línea de atención al cliente (3xx) xxx xx xx en horario de lunes a viernes de 9:00 a.m. a 12:00 m y de 2:00 p.m. a 4:00 p.m. También puede utilizar nuestro canal virtual www.btp.com.co/contactenos Asunto: solicitud garantía. O a través de nuestro correo electrónico directorcalidad@btp.com.co
7. Esta garantía exime al comercializador de cualquier reclamación por parte del cliente y debe tramitarse directamente con BTP MEDIDORES Y ACCESORIOS S.A.

8. La garantía NO incluye, desgaste normal por funcionamiento, rayones o fracturas en la relojería del medidor para agua potable fría.
9. Para ningún producto aplica la garantía si presenta contacto con pegamento de PVC, ácidos o productos corrosivos. Tampoco aplica si el producto fue desensamblado, alterado en sus piezas, si presenta elementos que obstruyan el paso o si ha sido golpeado o manipulado con herramientas no aptas para su correcta instalación.
10. La garantía no será válida si el laboratorio de BTP MEDIDORES Y ACCESORIOS S.A. demuestra que la pieza fue sometida a presiones superiores a las especificadas en el cuerpo del mismo.
11. No habrá garantía cuando el producto haya sido sometido a sobre torques, o exceso de fuerza en su instalación.
12. Siempre que se presente una solicitud de garantía, el producto será evaluado por técnicos expertos de BTP MEDIDORES Y ACCESORIOS S.A.
13. BTP MEDIDORES Y ACCESORIOS S.A tendrá 15 días hábiles para responder al cliente sobre la aceptación o no de la garantía.

POLÍTICA DE DEVOLUCIÓN:

1. BTP MEDIDORES Y ACCESORIOS S.A recibirá el producto para devolución solo si cumple con los numerales expuestos en la política de garantías.
2. BTP MEDIDORES Y ACCESORIOS S.A se tomará 15 días hábiles para decidir sobre la compensación al cliente, teniendo en cuenta que se podrá reemplazar el artículo por uno nuevo, repararlo o reintegrar el dinero.
3. El producto se recibirá en nuestra planta ubicada en la Calle 18 B No. 65 B 75 Puente Aranda – Bogotá. Los horarios de atención para recepción de garantías son los especificados en el numeral 6.c de la Política de garantías. Para clientes fuera de Bogotá, deben hacer llegar su producto a la dirección acá mencionada.
4. Si el cliente desea la devolución de su dinero, deberá entregar junto con el producto un informe técnico emitido por un laboratorio acreditado por la ONAC en el cual indique que el producto No es Conforme con la norma. Para este caso, el dinero se transferirá a una cuenta bancaria indicada por el cliente. Por ningún motivo haremos devoluciones en efectivo.