

# SE&SO ELECTRIC S.A.S

## POLÍTICA DE GARANTÍAS Y DEVOLUCIONES

<b>Código</b>	POL-DG-001
<b>Versión</b>	15.0 — Marzo 2026
<b>Aplica a</b>	Clientes de SEISO ELECTRIC SAS

## 1. OBJETIVO Y ALCANCE

Establecer los lineamientos y condiciones de garantía y devoluciones de los productos comercializados por SE&SO ELECTRIC S.A.S, en cumplimiento estricto de la normativa colombiana vigente.

### Esta política aplica a:

- Clientes finales de todos los sectores e industrias
- Distribuidores y revendedores autorizados
- Compras realizadas por cualquier canal habilitado por SE&SO ELECTRIC S.A.S

## 2. MARCO LEGAL

- Artículo 78 — Constitución Política de Colombia
- Ley 1480 de 2011 — Estatuto del Consumidor. Art. 8°: el término de garantía será el anunciado expresamente por el productor o proveedor
- Decreto 735 de 2013 — efectividad de la garantía legal
- Decreto 1074 de 2015 — Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio
- Ley 2439 de 2024 — actualización al estatuto del consumidor en comercio electrónico

## 3. CATEGORÍAS DE PRODUCTO

Productos estándar	Productos personalizados
Catálogo general sin modificaciones	Ropa ignífuga con bordado / logo del cliente
Guantes, tapetes medida estándar, caretas	Tapetes dieléctricos cortados a medida
Pértigas, detectores, LOTO	Uniformes y dotación con especificaciones del cliente
Fabricantes internacionales (marca distribuida)	Cualquier producto fabricado o ensamblado a pedido
Garantía: 1 mes desde la factura	Sin garantía de devolución bajo ninguna circunstancia

Esta clasificación aplica a todos los productos comercializados por SE&SO ELECTRIC S.A.S, incluyendo productos actuales y futuros, independientemente del fabricante, origen o canal de adquisición.

## 4. GARANTÍA LEGAL — PRODUCTOS ESTÁNDAR

### 4.1 Término declarado

**PLAZO DECLARADO: 1 (UN) MES CALENDARIO desde la fecha de factura, por defectos de fabricación exclusivamente.**

Producto	Garantía declarada
Guantes dieléctricos	1 mes desde factura
Tapetes dieléctricos (medida estándar)	1 mes desde factura
Caretas de arco eléctrico	1 mes desde factura
Ropa ignífuga (referencia estándar)	1 mes desde factura
Detectores de tensión	1 mes desde factura
Pértigas telescópicas	1 mes desde factura
Equipos de bloqueo y etiquetado (LOTO)	1 mes desde factura
Fabricantes internacionales (marca distribuida)	1 mes desde factura
Pedidos especiales sin personalización	1 mes desde factura

## 4.2 Qué cubre

- Defectos de fabricación, diseño o calidad de materiales presentes desde la entrega
- Fallas en componentes no atribuibles al uso o manejo del comprador
- Los productos entregados como reposición por garantía tendrán garantía por el tiempo restante de la garantía original o por 30 días calendario desde la entrega del producto de reposición, lo que sea mayor.

## 4.3 Qué NO cubre — causales de exoneración (Art. 16 Ley 1480/2011)

La garantía no aplica cuando el defecto provenga de:

1. Fuerza mayor o caso fortuito
2. Hecho de un tercero
3. Uso indebido del bien por parte del comprador
  - Incumplimiento de instrucciones del manual del producto
  - Uso del producto en voltajes, corrientes o condiciones eléctricas fuera de las especificaciones técnicas del fabricante
  - Uso del producto para aplicaciones distintas a las diseñadas según ficha técnica o manual
  - Omisión de elementos complementarios de protección requeridos por norma o ficha técnica para el uso seguro del producto
  - Combinación del producto con equipos o accesorios no compatibles según especificaciones del fabricante

Adicionalmente no aplica por:

- Perforaciones, cortes o daños físicos ocurridos durante el uso en campo
- EPPs expuestos a arco eléctrico, impacto eléctrico o cualquier evento de riesgo
- Vida útil vencida según fabricante o norma técnica
- Desgaste natural por uso normal
- Almacenamiento incorrecto: UV, químicos, humedad, temperaturas extremas
- Intervención o modificación por personas no autorizadas
- Retiro o alteración de sellos o etiquetas de identificación
- Ausencia de factura o documento soporte de compra

- Variaciones estéticas o de apariencia en guantes dieléctricos de caucho — incluyendo inflaciones, burbujas, variaciones de grosor o deformaciones localizadas — que no comprometan la aptitud dieléctrica del producto. Si el guante ha superado la prueba dieléctrica en laboratorio acreditado por la ONAC, considera el producto apto para el uso al que está destinado.
- El cliente asumirá inicialmente el costo de envío del producto para su evaluación. Si la garantía es aprobada y la falla es imputable a SE&SO ELECTRIC S.A.S., la empresa reembolsará dicho costo y asumirá el envío de devolución. En caso contrario, el cliente deberá asumir los costos de transporte.

#### 4.4 Limitación de responsabilidad

La responsabilidad de SE&SO ELECTRIC S.A.S por cualquier producto vendido se limita exclusivamente al valor comercial del producto objeto de la reclamación. SE&SO ELECTRIC no asume ni responde por:

- Pérdida de ingresos, utilidades o ganancias del cliente derivadas de la falla del producto
- Paradas de producción, pérdida de tiempo operativo o interrupciones de actividad
- Daños indirectos, incidentales, consecuentes o especiales de cualquier naturaleza
- Daños a equipos, instalaciones o terceros derivados del uso del producto
- Penalidades contractuales que el cliente haya pactado con sus propios clientes

**Esta limitación aplica incluso cuando SE&SO ELECTRIC haya sido informado de la posibilidad de dichos daños. El único remedio disponible para el cliente es la reparación, reposición o nota crédito del producto, según lo establecido en esta política.**

## 5. CERTIFICACIÓN ONAC — EXONERACIÓN DE GARANTÍA

*Cuando un producto es enviado a laboratorio acreditado por la ONAC y APRUEBA la certificación antes de su uso, SE&SO ELECTRIC S.A.S queda EXONERADO de cualquier reclamación de garantía sobre ese producto o lote.*

### 5.1 Productos que aplican

- Guantes dieléctricos
- Tapetes dieléctricos
- Mangas dieléctricas
- Pértigas telescópicas
- Pértiga Universal
- Pértiga Desgarradora
- Pértiga Escopeta
- Pértiga Andamio por módulo
- Sección de pértiga
- Bastón de salvamento
- Bastón Gancho Espiral
- Bastón Gancho Colgador
- Bastón Gancho Tensor
- Bastón Virola
- Bastón Garrucha

- Banquetas dieléctricas
- Cizalla aislada
- Mantas dieléctricas
- Escaleras dieléctricas
- Cubridor de Estribo
- Cubridor de Línea
- Cubridor de Poste
- Cubridor Tipo Manguera
- Cubridor de Suspensión
- Cubridor de PIN
- Cubridor Tipo Cruceta
- Cubridor de Ducto
- Cubridor de Circuito Flexible
- Jumpers dieléctricos
- Calzado dieléctrico
- Puestas a tierra temporales
- Vehículos de trabajo en altura (canastas y grúas)
- Vaso liner aislado
- 

Esta lista incluye los productos actualmente sujetos a certificación ONAC. A medida que nuevos productos sean incorporados al catálogo de SE&SO ELECTRIC y sean objeto de pruebas dieléctricas o de aislamiento por laboratorios acreditados, quedarán igualmente amparados por las condiciones de esta sección. SE&SO ELECTRIC actualizará esta lista según corresponda.

## 5.2 Condiciones de aplicación

- La certificación debe realizarse ANTES del primer uso del producto. Un informe ONAC sobre producto ya usado no acredita la condición de origen.
- El producto debe llegar al laboratorio en las mismas condiciones en que fue recibido: sin evidencia de uso, sin daños físicos, sin perforaciones, sin exposición a agentes químicos, térmicos o eléctricos.
- El ensayo debe ser realizado por laboratorio acreditado por la ONAC.
- El informe debe referenciar el número de factura o lote de SE&SO ELECTRIC para ser trazable al suministro.
- Si SE&SO ELECTRIC gestiona el envío: recibe copia del informe y lo conserva como soporte.
- Si el cliente gestiona el envío: debe remitir copia del informe a SE&SO ELECTRIC antes de presentar cualquier reclamación.
- **Un informe ONAC que evidencie daño físico previo, perforaciones, deformaciones o contaminación será considerado evidencia de mal uso o almacenamiento inadecuado, y no constituirá prueba de defecto de fabricación. SE&SO ELECTRIC negará la garantía conforme al Art. 16 Ley 1480/2011.**

## 6. PRODUCTOS PERSONALIZADOS Y CUSTOMIZADOS

**ATENCIÓN: Los productos personalizados NO tienen política de devolución bajo ninguna circunstancia. Al ser fabricados o modificados bajo especificaciones del cliente no pueden ser revendidos a terceros.**

## 6.1 Qué se considera producto personalizado

- Ropa ignífuga con bordado, serigrafía o logo del cliente
- Tapetes dieléctricos cortados a medida solicitada por el cliente
- Uniformes y dotación con especificaciones particulares de tallas, colores o diseños
- Jumpers Dieléctricos y equipos que requieren ensamble con componentes de diámetro, tensión o características específicas del cliente. Las especificaciones de ensamble deben quedar documentadas en la orden de compra o ficha técnica aprobada. Fallas derivadas de ensamble con componentes distintos a los especificados no constituyen defecto de fabricación.
- Cualquier producto modificado, intervenido o fabricado bajo requerimientos específicos del cliente
- Todo producto que deba ser adaptado, transformado o combinado con insumos del cliente o del mercado para su entrega final, independientemente del origen del producto base o de los materiales utilizados en la modificación

## 6.2 Condiciones comerciales

- Pago: 100% anticipado antes de iniciar la producción o importación
- Pedido no cancelable ni modificable una vez confirmado y recibido el pago
- No se aceptan devoluciones bajo ninguna circunstancia
- No se emiten notas crédito
- No aplica derecho de retracto — Art. 47 Ley 1480/2011, excepción: bienes confeccionados conforme a especificaciones del consumidor
- Las condiciones anteriores son las estándar. SE&SO ELECTRIC podrá acordar condiciones mediante acuerdo de ambas partes.

## 7. RECEPCIÓN Y NOVEDADES EN LA ENTREGA

Canal	Evidencia requerida	Plazo máx. reporte
Transportadora	Guía firmada con novedad al recibir	1 día hábiles desde recepción
Mensajero propio	Firma de factura al momento	Al momento de la entrega
Recogida en bodega	Firma de factura al momento	Al momento de la recogida

La aceptación de conformidad del producto podrá constar mediante firma de factura o mediante comunicación escrita por los canales habilitados (WhatsApp, correo electrónico u otro canal oficial de SE&SO ELECTRIC). Para tapetes cortados a medida: la descripción del corte consta en factura o en la comunicación del pedido y la aceptación del cliente exonera a SE&SO ELECTRIC de devolución por esa condición. Pasados los plazos indicados sin reporte, se presume recepción conforme.

- Cuando la novedad sea imputable a SE&SO ELECTRIC — producto equivocado, cantidad incorrecta, accesorio faltante o daño ocurrido antes del despacho — SE&SO asumirá todos los costos de corrección sin trámite adicional para el cliente. Los faltantes de accesorios o componentes deben reportarse dentro de 1 día hábil de recepción. Pasado ese plazo se presume entrega completa y conforme.

## 8. DEVOLUCIONES VOLUNTARIAS

---

Como cortesía comercial y a discreción exclusiva de la gerencia, podrá analizarse caso a caso una solicitud de devolución voluntaria, sujeta a las siguientes condiciones sin excepción:

- Plazo máximo de solicitud: 3 días calendario desde la fecha de factura
- El producto debe estar sin uso, en empaque original sellado, con manuales, accesorios y todas sus piezas
- Sin cortes, perforaciones, marcas ni evidencia alguna de uso o instalación
- Con factura original
- La decisión de aceptar o rechazar la devolución es exclusiva de la gerencia de SE&SO ELECTRIC y no es apelable

Las devoluciones voluntarias aprobadas se resolverán mediante nota crédito para futura compra o, en casos excepcionales evaluados por gerencia, mediante transferencia bancaria u otro medio acordado entre las partes. No se realizan reembolsos en efectivo.

## 9. DERECHO DE RETRACTO

---

Conforme al Art. 47 de la Ley 1480/2011, el derecho de retracto aplica únicamente cuando se reúnan TODAS las siguientes condiciones simultáneamente:

- El comprador es una persona natural actuando como consumidor final — no una empresa ni distribuidor
- La compra se realizó por canal no presencial (WhatsApp, teléfono, correo) sin contacto previo con el producto
- La solicitud se presenta dentro de los 5 días hábiles siguientes a la entrega
- El producto está en perfectas condiciones originales, sin uso, sin apertura, con empaque original, manuales y accesorios completos. Sin estos elementos no procede ninguna solicitud de retracto.

### El derecho de retracto NO aplica para:

- Empresas, comerciantes o distribuidores — no son consumidores en términos de la Ley 1480/2011
- Todos los productos personalizados o customizados — excepción expresa Art. 47 numeral 3
- Equipos de Protección Personal (EPPs) dieléctricos en general — incluyendo pero no limitándose a: guantes dieléctricos, caretas de arco eléctrico, ropa ignífuga, calzado dieléctrico, mangas y mantas dieléctricas. Estos productos son bienes de uso personal que pueden deteriorarse o perder sus propiedades dieléctricas al ser inspeccionados, abiertos o manipulados, encuadrando en las excepciones del Art. 47 numerales 4 y 7 de la Ley 1480/2011. SE&SO ELECTRIC evaluará caso a caso cuando el valor del producto y las circunstancias lo justifiquen.
- Pedidos especiales de importación ya gestionados con el proveedor
- Productos que hayan sido usados, abiertos o muestren evidencia de inspección

### 9.1 Condiciones del reintegro cuando el retracto procede

- SE&SO ELECTRIC reintegrará el valor pagado por el producto .

- El reintegro se realizará por transferencia bancaria a la cuenta del cliente dentro de los 15 días calendario siguientes (Ley 2439/2024). Para montos inferiores a \$50.000 COP podrá acordarse el pago en efectivo entre las partes
- Los costos de transporte de la devolución del producto son asumidos ÚNICAMENTE por el cliente
- SE&SO ELECTRIC NO asume ningún costo adicional derivado del retracto fuera del valor del producto

## 10. CONDICIONES ESPECIALES — PRODUCTOS IMPORTADOS

El cliente acepta las siguientes condiciones al momento de la compra:

- Pedidos especiales de fabricantes internacionales: plazo de entrega superior a 60 días hábiles, sujeto al ciclo de importación vigente que puede extenderse hasta 6 meses según el volumen del pedido consolidado
- Garantía que requiera reposición de fabricante internacional: el plazo depende del próximo ciclo de importación, entre 3 y 6 meses. SE&SO ELECTRIC informará la fecha estimada por escrito dentro de los 30 días hábiles siguientes a la aprobación
- Cuando la reposición no pueda ejecutarse en plazo razonable, SE&SO ELECTRIC ofrecerá al cliente: (a) nota crédito inmediata por el 100% del valor del producto, (b) esperar la reposición con fecha estimada confirmada por escrito, o (c) devolución del dinero dentro del plazo máximo permitido por la Ley 1480/2011 y sus modificaciones vigentes
- Para productos de fabricantes internacionales, la resolución de garantía aprobada será en primer lugar reposición del producto o nota crédito. La devolución de dinero aplica únicamente cuando la reposición no sea posible dentro del plazo acordado por escrito. Esto obedece a que SE&SO ELECTRIC depende de los ciclos de importación y de la resolución del fabricante en el exterior.

## 11. DISTRIBUIDORES AUTORIZADOS

- Deben trasladar íntegramente esta política a sus clientes finales
- No pueden ofrecer condiciones diferentes sin autorización escrita de SE&SO ELECTRIC
- Deben canalizar todas las reclamaciones a SE&SO ELECTRIC con documentación completa del cliente final
- Las notas crédito entre SE&SO ELECTRIC y distribuidores se regirán por el acuerdo comercial que se establezca entre las partes

## 12. CANAL DE ATENCIÓN — PQR

Canal	Información
WhatsApp	+57 317 645 2968
Teléfono Bogotá	+601 535 5909
Correo electrónico	info@seisoelectric.com
Dirección	Calle 69 Bis A #68F-21, Bogotá, Colombia

Canal	Información
Horario	Lun–Vie 8:00 a.m.–5:00 p.m.
Escalamiento SIC	<a href="http://www.sic.gov.co">www.sic.gov.co</a>

## 13. VIGENCIA

Esta política rige desde su publicación y reemplaza todas las versiones anteriores. SE&SO ELECTRIC S.A.S podrá actualizarla cuando lo considere necesario, comunicando los cambios con anticipación razonable.

Elaborado por

**SE&SO ELECTRIC S.A.S**  
COO — Bogotá, Colombia — Marzo 2026

Base legal

Ley 1480/2011 | Ley 2439/2024  
Decreto 735/2013 | Decreto 1074/2015