POLÍTICAS DE GARANTÍA Y RETRACTO

DRONIX DEL VALLE S.A.S.

NIT 902.065.722-0 · www.dronixdelvalle.com

1. POLÍTICA DE GARANTÍA

1.1 Alcance

Todos los equipos vendidos (drones agrícolas) cuentan con garantía conforme a la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor).

1.2 Condiciones de la garantía

La garantía cubre: defectos de fabricación; fallas técnicas no atribuibles al usuario; problemas de funcionamiento bajo uso adecuado.

NO cubre: mal uso del equipo; golpes, accidentes o manipulación indebida; intervenciones por terceros no autorizados; uso contrario a manual técnico; daños por condiciones ambientales extremas no recomendadas.

1.3 Activación del equipo

Una vez el equipo es activado, probado o puesto en funcionamiento, se entiende como recibido a satisfacción. Por lo tanto no aplica devolución de dinero, únicamente aplica garantía técnica (reparación, soporte, repuestos).

1.4 Procedimiento

Una vez el cliente reporte falla en el equipo, se hará un diagnóstico técnico y en caso de asegurarse que es por defecto de fabricación, falla técnica o problema de funcionamiento, la procedencia de la garantía estará sujeta, además, a la validación y concepto emitido por la casa matriz o fabricante del equipo (incluyendo, entre otros, Forte, DJI o KTC), quienes determinarán si la falla corresponde a un defecto de fabricación o a condiciones cubiertas por la garantía. En consecuencia, la decisión final podrá depender de dicho dictamen técnico, tras lo cual se procederá con la reparación o reposición (según el caso).

2. POLÍTICA DE RETRACTO Y DESISTIMIENTO

2.1 Aclaración legal clave

De conformidad con el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011, el derecho de retracto aplicará exclusivamente en aquellos casos en que la venta se realice mediante métodos no tradicionales o a distancia y se cumplan integralmente los requisitos legales para su procedencia.

En todo caso, el derecho de retracto no procederá en los siguientes eventos:

1 Cuando el bien haya sido activado, usado, configurado o puesto en funcionamiento, total o parcialmente.

2 Cuando el producto no pueda ser restituido en las mismas condiciones en que fue entregado, incluyendo estado físico, técnico y funcional.

3 Cuando se haya iniciado cualquier proceso de instalación, capacitación, parametrización o acompañamiento técnico por parte de la empresa.

4 Cuando el bien corresponda a equipos tecnológicos de uso técnico o especializado, cuya correcta operación implique procesos de alistamiento, configuración o adaptación a las necesidades del cliente.

Parágrafo: Para efectos comerciales y contractuales, se entenderá que la activación o puesta en marcha del equipo constituye aceptación expresa, irrevocable y a satisfacción por parte del cliente, limitándose en adelante cualquier reclamación a las condiciones de garantía. El medio de pago utilizado, incluyendo transferencias, consignaciones u otros, no será determinante para la procedencia del derecho de retracto, el cual se regirá exclusivamente por las condiciones legales previamente descritas.

2.2 Antes de la entrega

Si el cliente solicita desistimiento antes de la entrega: puede aplicar retracto, pero con penalización (ver sección 3).

3. POLÍTICA DE SEPARACIÓN DE EQUIPOS

La separación de equipos se entenderá perfeccionada con el pago parcial o total realizado por el cliente, lo cual implica la reserva del producto y su retiro del inventario disponible para comercialización.

En virtud del principio de autonomía de la voluntad contractual consagrado en el artículo 1602 del Código Civil Colombiano, las partes acuerdan que dicha separación genera obligaciones recíprocas.

En caso de que el cliente desista de la compra o incumpla con el pago total del equipo dentro del plazo acordado, se configurará un incumplimiento contractual.

Como consecuencia, se hará efectiva una cláusula penal, conforme al artículo 1592 del Código Civil, equivalente al **15% del valor total del equipo**, suma que será retenida a título de indemnización anticipada por los perjuicios causados, incluyendo la pérdida de oportunidad de venta, costos comerciales y afectación del inventario.

El cliente declara conocer y aceptar que la separación del equipo implica la indisponibilidad del mismo para otros potenciales compradores, generando un riesgo comercial asumido por la empresa.

4. CONDICIONES SOBRE PROMOCIONES

4.1 Validez de las promociones

Las promociones, descuentos o beneficios comerciales ofrecidos por la empresa:

- Tendrán una vigencia definida y expresa, la cual será informada en la cotización, oferta o comunicación comercial.
- Estarán sujetas a disponibilidad de inventario y podrán ser modificadas o retiradas una vez finalizada su vigencia.
- En ningún caso se entenderá prorrogada una promoción sin autorización expresa de la empresa.

4.2 Condiciones para acceder a la promoción

Para que el cliente pueda acceder y hacer efectivo cualquier promoción, deberá cumplir de manera integral con las siguientes condiciones:

- Realizar el pago total (100%) del valor del equipo dentro del plazo de vigencia de la promoción.
- Ejecutar la activación, entrega o puesta en funcionamiento del equipo dentro del mismo periodo o dentro del plazo definido por la empresa.
- El cumplimiento parcial de estas condiciones no dará lugar al reconocimiento del beneficio promocional.

4.3 Incumplimiento de condiciones

En caso de que el cliente:

- No realice el pago total dentro de la vigencia de la promoción, o
- No adelante la activación o puesta en marcha del equipo dentro del plazo establecido,

Perderá automáticamente el derecho a la promoción, sin necesidad de requerimiento adicional por parte de la empresa.

En tal evento:

- La venta continuará bajo las condiciones comerciales vigentes al momento del cumplimiento efectivo de los requisitos, o

- La empresa podrá reliquidar el valor del equipo sin el beneficio promocional.

4.4 Naturaleza de las promociones

Las promociones constituyen un beneficio comercial condicionado, no un derecho adquirido, y están sujetas al cumplimiento estricto de los términos establecidos por la empresa.

El cliente reconoce que las promociones no generan obligación de mantener precios o beneficios fuera de su vigencia. El acceso a las mismas depende del cumplimiento oportuno de las condiciones definidas.

5. ENTREGA Y ACEPTACIÓN

El cliente acepta el producto cuando: firma entrega, recibe capacitación, activa el equipo. Desde ese momento: no hay devoluciones, por lo tanto solo aplica garantía.

6. CLÁUSULA DE RESPONSABILIDAD DEL CLIENTE

El cliente declara que ha recibido asesoría previa suficiente por parte de la empresa, que comprende plenamente el funcionamiento y uso del equipo adquirido, que reconoce su naturaleza como producto técnico especializado, y que acepta de manera expresa e integral las condiciones comerciales, de garantía y demás términos establecidos para la presente operación.

7. OTRAS CONSIDERACIONES

Las separaciones de equipos tendrán una vigencia máxima de hasta treinta (30) días calendario, contados a partir de la fecha de realización del pago de separación, sin que en ningún caso dicho plazo exceda la fecha límite de la promoción respecto de la cual el cliente pretenda acceder a algún beneficio, periodo dentro del cual el cliente deberá completar el pago total; en caso de incumplimiento, la empresa podrá liberar el equipo sin previo aviso y disponer nuevamente del mismo para su comercialización. Los precios de los equipos podrán ser modificados en cualquier momento sin previo aviso y solo se entenderán congelados una vez exista pago confirmado; en consecuencia, cualquier negociación sin pago efectivo no garantiza la conservación del precio ofrecido. Asimismo, toda gestión comercial deberá quedar debidamente soportada por medios verificables, tales como cotizaciones, contratos o comunicaciones escritas (incluyendo WhatsApp), las cuales constituirán prueba de las condiciones acordadas.

En los casos en que la adquisición del equipo esté sujeta a financiación a través de terceros, incluyendo el Banco Agrario, el cliente reconoce que la empresa no garantiza la aprobación del crédito, ni los tiempos de estudio, aprobación o desembolso, por tratarse de procesos ajenos a su control, por lo que cualquier retraso o negativa no será

imputable a la empresa. Finalmente, tratándose de equipos bajo pedido o importación específica, estos no estarán sujetos a devolución, podrán requerir anticipos superiores y estarán sujetos a tiempos de entrega previamente informados, los cuales dependerán de condiciones logísticas, de fabricación y disponibilidad del proveedor.