



**Timcof Group**  
MARKET PLACE

WhatsApp  
**+57 3137467496**  
[info@timcof.com](mailto:info@timcof.com)  
[www.timcof.com](http://www.timcof.com)

Carrera 82 # 43 - 10  
Cali – Valle del Cauca - Colombia

**PENSANDO EN UN SERVICIO POST VENTA DE CALIDAD Y QUE NOS ACERQUE MAS A NUESTROS CLIENTES, PODRAS IDENTIFICAR CUANDO PODRIA APLICAR UNA GARANTIA DEL PRODUCTO.**

**NO**

EL PRODUCTO TIENE DAÑOS POR MALTRATO O CASO FORTUITO

**NO**

EL HECHO DE UN TERCERO

**SI**

EL PRODUCTO PRESENTA FALLA TÉCNICA O DEFECTO DE FABRICA. ESTO DEBE SER CERTIFICADO POR MEDIO DE UNA REVISIÓN.

**NO**

SE HA SUPERADO EL TIEMPO LIMITE OFRECIDO POR EL FABRICANTE

**NO**

EL CONSUMIDOR NO HAYA ATENDIDO LAS INSTRUCCIONES DE INSTALACIÓN, USO O MANTENIMIENTO INDICADOS EN EL MANUAL DEL PRODUCTO Y LA GARANTIA.

Si tu producto fue vendido por la marca TIMCOF aparecerá con un identificador que dice: MPTIMCOF

La marca se encargará de entregar el producto en el punto que determina el cliente en su compra

Podrás comunicarte a nivel nacional a través de voz o WhatsApp al +57 3137467496

A continuación, encontraras algunas de las preguntas frecuentes que nos hacen nuestros clientes y con las que tu podrás resolver tus inquietudes en caso de no ser posible y tener dudas comunícate con nosotros en el chat de [www.timcof.com](http://www.timcof.com)



**Timcof Group**  
MARKET PLACE

WhatsApp  
**+57 3137467496**  
[info@timcof.com](mailto:info@timcof.com)  
[www.timcof.com](http://www.timcof.com)

Carrera 82 # 43 - 10  
Cali – Valle del Cauca - Colombia

## Preguntas frecuentes

### 1. ¿Es necesario tener la factura?

Te sugerimos conservar la factura y guardar los empaques originales. Si no cuentas con la factura, nos debes suministrar los datos de la compra para entregarte tu factura (Cédula, fecha y el medio por donde lo compraste (App, Web, tienda física, entre otros.))

### 2. ¿Cuál es el plazo de respuesta?

Tiempo máximo de sesenta días (60) hábiles desde que entregas el producto, en caso de proceder la garantía.

### 3. ¿Qué puede pasar con mi producto?

Si el producto no se puede reparar, puedes elegir entre la devolución de dinero o cambio del producto.

### 4. ¿Cómo agilizar el proceso?

Te recomendamos contar con las evidencias del estado del producto como fotos y/o videos que, atado a la narración de los hechos, pongan en evidencia lo acontecido.



**Timcof Group**  
MARKET PLACE

WhatsApp  
**+57 3137467496**  
[info@timcof.com](mailto:info@timcof.com)  
[www.timcof.com](http://www.timcof.com)

Carrera 82 # 43 - 10  
Cali – Valle del Cauca - Colombia

## POLÍTICA DE GARANTÍAS

- Cuando adquieras un producto, recibirás información sobre las instrucciones para la instalación, mantenimiento y utilización de los productos. Tendrás respuesta en un tiempo máximo de quince (15) días hábiles.
  
- Si requiere reparación, ésta se hará en treinta (30) días hábiles contando desde la entrega del producto (Decreto 735 del 2013).
  
- Si aplica la garantía de tu artículo, se realizará la reparación totalmente gratuita de los defectos del bien y se suministrarán oportunamente los repuestos requeridos.
  
- Si no es posible reparar el producto, a elección del consumidor, se procederá a realizar su reposición o la devolución del precio pagado al momento de la compra.
  
- En el evento en que aplique devolución o reintegro del precio pagado y éste se realice a través de la nota de cambio o dinero, la nueva compra generará los impuestos legalmente establecidos a que haya lugar, salvo que la misma se realice en el Día Sin IVA decretado por el Gobierno Nacional y a los productos le sea aplicable según la categoría, el beneficio de exención al que hace referencia la Ley 2155 del 14 de septiembre de 2021. según el artículo 16 de la Ley 1480 Una vez el producto es revisado, el Centro de Servicios Autorizado (CSA) entregará un informe técnico en el cual se indicarán las condiciones de calidad e idoneidad en que el producto fue recibido, se indicarán las reparaciones -si hubo lugar a ellas - y las demás justificaciones de naturaleza técnica que nos permitan concluir el trámite con una respuesta por de TIMCOF GROUP.
  
- En caso de repetirse la falla, a elección del consumidor se procederá a una nueva reparación, la devolución del precio pagado o al cambio del producto por otro de la misma especie, similares características o especificaciones técnicas (Art. 11, Ley 1480).
  
- El término legal de la garantía es de un (1) año, excepto cuando su empaque o la publicación de la página web se indique Otra vigencia. El término de la garantía



# Timcof Group

MARKET PLACE

WhatsApp  
**+57 3137467496**  
[info@timcof.com](mailto:info@timcof.com)  
[www.timcof.com](http://www.timcof.com)

Carrera 82 # 43 - 10  
Cali – Valle del Cauca - Colombia

se suspenderá mientras el producto se encuentre en el Centro de Servicios Autorizados.

- Una vez expire el término de la garantía legal el cliente deberá asumir el pago de cualquier revisión, diagnóstico, reparación y/o repuesto que requiera el bien.
  
- Los teléfonos celulares tienen el mismo trámite de garantías que cualquier bien, según 10 indica la Ley 1480 de 2011. Recuerda seleccionar muy bien tu celular, pues NO tendrá cambio por inconformidad - sólo se cambiará por fallas en la calidad o idoneidad, siempre y cuando sea procedente.
  
- En el caso de optarse por la reposición del producto objeto de garantía legal, ésta deberá realizarse a más tardar dentro de los diez (10) días hábiles siguientes al momento en pongas a disposición del vendedor/ productor el bien.
  
- Cuando se trate de la garantía de un servicio, se procederá a la prestación del servicio en las condiciones en que fue contratado o a la devolución del precio pagado.