

MANUAL DE USUARIO

Cubrimiento de la garantía:

Serán cubiertos por la garantía, los productos que al ser diagnosticados por el departamento técnico de L&L SOUND, y se determine que la falla obedece netamente a problemas de calidad y/o de fabricación, por lo que el producto no puede presentar síntomas evidentes de maltrato, mal uso o manipulación inadecuada sobre el mismo por parte del consumidor.

- i. Productos nuevos: L&L SOUND Reconocerá como termino cubrimiento de garantía un año, que comienza a aplicarse desde la fecha en que es adquirido el producto por el consumidor un punto de venta o través del portal web del cliente (según fecha de tirilla o factura de compra).
- ii. Productos usados, reparados o en outlet: L&L SOUND Reconocerá como termino de cubrimiento de garantía de tres (3) meses, a aplicados desde la fecha en que es adquirido el producto por el consumidor.
- iii. Garantía extendida o suplementaria: En los casos que anuncie el productor y/o proveedor del beneficio de la garantía extendida o suplementaria, ésta será debidamente certificada y empezará a correr a partir de la entrega del producto al consumidor.

Exoneración de responsabilidad de la garantía.

L&L SOUND se exonerará de la responsabilidad que se deriva de la garantía, en los siguientes casos;

1. La garantía ha terminado por cumplimiento del término legal.
2. Productos que presenten números de series y/o sellos alterados o removidos.
3. Productos que presenten modificaciones o alteraciones no autorizadas en las especificaciones del producto.
4. Productos que presenten daños causados por operaciones o usos incorrectos y/o otros distintos a los que dice el manual del usuario o por fuentes externas como golpes, daños de pintura cosméticos en general, rayados, fisuras, o evidencias de residuos de humedad, sudor o comida dentro de la unidad.
5. Productos que presenten reparaciones en centros de servicios no autorizados.
6. Productos que presente daños causados por hurtos o accidentes tales como, fuego, las fluctuaciones de voltaje, vandalismo, agua, arena, grasa o similares.
7. Productos dañados por la naturaleza como terremotos, inundaciones, rayos etc.
8. No están cubiertas las garantías en baterías, controles remotos, partes plásticas y demás partes cosméticas.
9. Productos alterado o modificado, tales como unidades de dvd, cd, usb, parlantes, micrófonos, lectores ópticas, drivers y demás que fueran reprogramados para el propósito de multi-zonas y chips para unidades de video juegos.
10. El uso u operación inadecuada de software corruptos como infección por virus de las computadoras, uso de opciones o accesorios no aprobados por el proveedor.
11. El uso comercial o industrial del producto o artículo.
12. Que el consumidor no atendió las instrucciones de instalación, uso o mantenimiento indicadas en el manual del producto y en la garantía.
13. No serán cubiertos por la garantía accesorios y/o periféricos como controles remotos, audífonos, luces, máquinas de humo, parlantes y micrófonos, drivers, baterías, unidades ópticas y/o reproductoras de cd, etc.

Procedimiento para Garantías:

Señor usuario recuerde que el cumplimiento de la garantía no significa que deba ser cambiado por otro, puesto que el numeral 1 del artículo 11, ley 1480 de 2011, en concordancia artículo 3° decreto 735/2013 y artículo 2.2.2.32.2.1 decreto 1074/2015, establecen como regla general la reparación totalmente gratuita de los defectos del bien, así como su transporte, de ser necesario, y el suministro oportuno de los repuestos. Si el bien no admite reparación, se procederá a su reposición o a la devolución del dinero.

Señor usuario, por favor seguir los siguientes pasos al momento de requerir la gestión de su garantía:

El consumidor deberá dejar a disposición el producto en el mismo sitio donde se lo entregaron cuando lo compró, y tiene derecho a que se lo devuelvan allí mismo, por lo que el usuario deberá exigir el respectivo recibo del producto del centro de servicio autorizado que además le indicará las informaciones e indicaciones necesarias para la debida prestación del servicio y devolución el artículo nuevamente.

Cambios por inconformidad:

- Por Inconformidad Retracto. El término máximo para ejercer el derecho de retracto será de cinco (5) días hábiles, contados a partir de la entrega del bien o de la celebración del contrato en caso de la prestación de servicios, por lo que se resolverá el contrato y se deberá reintegrar el dinero que el consumidor hubiese pagado como precio correspondiente al bien adquirido. El consumidor deberá devolver el producto al productor o proveedor por los mismos medios y en las mismas condiciones en que lo recibió. Los costos de transporte y los demás que conlleve la devolución del bien serán cubiertos por el consumidor.
- Por falla en el producto: En caso que no hayan pasado más de cinco (5) días hábiles el producto procede para cambio siempre y cuando se encuentre en óptimas condiciones físicas, sin golpes, rayones, en su caja original y acompañado con todos los accesorios. Después de los cinco (5) días hábiles de la fecha de compra, se procede con la reparación del producto que es lo que determina la ley, solo se realiza cambio si el producto no es reparable o se presenta falla reiterativa.

Una vez autorizado el cambio se realiza la devolución y se factura de nuevo. Exija su nueva factura.

Líneas y medios de atención al usuario:

En caso de tener un problema o presentar inconformidad con una respuesta de garantía o demora en el servicio puede ascender a los siguientes medios:

- Correo electrónico: comercial@lylsound.com
- Línea telefónica: (57) (604) 4609830 Medellín.
- Página Web: www.lylsound.com
- Redes Sociales: @lylsound

Tenga en Cuenta:

- Los accesorios no tienen garantía.
- Conservar el ticket del serial de los productos.
- No se responde por accesorios faltantes una vez recibido el producto a satisfacción.
- Debe cumplir con los cuidados, advertencias y uso descritos en el manual de instrucciones.

Tiempos de Respuesta:

- a. Reparación: El plazo máximo estipulado por la ley para la reparación del bien deberá realizarse dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes, contados a partir del día siguiente a la entrega del bien para la reparación.
- b. Derechos petición y PQR: El plazo máximo estipulado por la ley para respuestas de PQR y derechos de petición quince (15) días hábiles siguientes, contados a partir del día siguiente a la entrega petición.

Tratamiento de Políticas de datos:

De conformidad con lo dispuesto por la ley 1581/2012, Autorizo el tratamiento de mis datos personales a L&L SOUND, es decir, realizar operaciones sobre los mismos como recolección, almacenamiento, uso, circulación, transferencia o transmisión; y para que permita su tratamiento a quienes sean sus representantes o con quienes celebre contratos de transferencia o transmisión de datos.

Declaro que conozco los fines para los cuales serán tratados mis Datos Personales o los de la persona que represento, así: (i) Recibir cotizaciones de productos o servicios de L&L SOUND, de acuerdo con la información que entregue a L&L SOUND al momento de esta autorización y posteriormente; (ii) Ser contactado por un asesor de comercial de L&L SOUND (iii) Recibir oferta de productos o servicios de L&L SOUND, realización de encuestas y otros fines comerciales o publicitarios a través de mensajes de texto, correo electrónico, SMS, entre otros; (iv) Fines estadísticos, de consulta, gremiales y técnico-actuariales.

Recomendaciones finales:

- El nuevo código de policía (Ley 1801 de 2016), dispone que la convivencia es la interacción pacífica, respetuosa y armónica entre las personas, con los bienes y con el medio ambiente por lo que L&L SOUND invita al consumidor a una sana convivencia en el uso adecuado y responsable de nuestros productos.
- Los accesorios no tienen garantía.
- Conservar el ticket del serial de los productos.
- No se responde por accesorios faltantes una vez recibido el producto a satisfacción.
- Debe cumplir con los cuidados, advertencias y uso descritos en el manual de instrucciones.



MANUAL DE USUARIO:

Índice

1. Objeto social.
2. Definiciones importantes.
3. Derechos del usuario.
4. Deberes del usuario.
5. Cubrimiento de garantía.
 - 5.1 Productos nuevos.
 - 5.2 Productos usados, reparados o en outlet.
 - 5.3 Garantía extendida.
6. Exoneración de garantía.
7. Procedimiento para garantías.
8. Cambios.
 - 8.1 Por inconformidad y/o Retracto.
 - 8.2 Por falta del producto.
9. Líneas y medios de atención al consumidor.
10. Tiempos de respuestas.
 - 10.1 Reparación.
 - 10.2 Derechos de petición y PQR.
11. Tratamiento de políticas de datos.
12. Recomendaciones finales.

1. Objeto social: Nuestro objeto principal es la fabricación y comercialización de equipos y accesorios de sonido profesional, con los más altos estándares de calidad para lograr un máximo desempeño de nuestros productos y garantizar la satisfacción de nuestros clientes.

Dentro de nuestra gama de productos ofrecemos la compra, venta, distribución, comercialización, reparación, importación y exportación de artículos electrodomésticos, tales como cabinas, amplificadores, consolas, ecualizadores, video proyectores, micrófonos, parlantes, plantas y accesorios de sonido profesional.

El presente documento relaciona las políticas de garantía y procedimientos de servicio de **L&L SOUND**, en cumplimiento de la ley 1480/2011, el cual tiene como objetivos proteger, promover y garantizar la efectividad y el libre ejercicio de los derechos y obligaciones de los consumidores, frente a riesgos de salud y seguridad, además de tener acceso a un información adecuada, clara y veraz sobre nuestros productos.

2. Definiciones importantes que se deben tener en cuenta:

- **Idoneidad o eficiencia:** Aptitud del producto para satisfacer la necesidad o necesidades para las cuales ha sido producido o comercializado.
- **Calidad:** Condición en que un producto cumple con las características inherentes y las atribuidas por la información que se suministre sobre él.
- **Garantía:** Obligación temporal, solidaria a cargo del productor y el proveedor, de responder por el buen estado del producto y la conformidad del mismo con las condiciones de idoneidad, calidad y

seguridad legalmente exigibles o las ofrecidas. La garantía legal no tendrá contraprestación adicional al precio del producto.

- **Retracto:** El término máximo para ejercer el derecho de retracto será de cinco (5) días hábiles contados a partir de la entrega o facturación del bien vendido por **L&L SOUND**.

3. Derechos del usuario

- ✓ Derecho a obtener productos con calidad e idoneidad que reúnan unos requisitos mínimos de calidad e idoneidad para satisfacer sus necesidades.
- ✓ Derecho a obtener información veraz, suficiente, precisa, oportuna e idónea respecto de los productos ofrecidos por nuestros asesores.
- ✓ Derecho a acudir directamente al productor, proveedor o comercializador para obtener reparación integral, oportuna y adecuada de todos los daños sufridos en los términos establecidos por la ley 1480/2011.
- ✓ Derecho a decidir libremente y voluntariamente, sobre la adquisición de los bienes y servicios que le son ofrecidos por nuestra compañía.
- ✓ Derecho de recibir información y capacitación sobre el uso e instalación de los productos adquiridos.
- ✓ Derecho a la protección contra los riesgos que puedan afectar su salud o seguridad.
- ✓ Derecho a tener pronta respuesta en las actuaciones administrativas. Derecho a obtener protección de sus derechos mediante procedimientos eficaces.
- ✓ Los demás derechos establecidos por la ley 1480/2011 y sus normas a fines.

4. Deberes del usuario

- ✓ Deber de Informarse acerca de la calidad, seguir las instrucciones que entregue el productor o proveedor en relación con su adecuado uso, consumo, conservación e instalación.
- ✓ Deber de Analizar con atención la información que se le suministre en los mensajes publicitarios.
- ✓ Deber de Obrar de buena fe frente a los productores, proveedores y autoridades públicas.
- ✓ Deber de Celebrar las transacciones de manera legal y sin vicios de consentimiento.
- ✓ Deber de informar sobre el uso, y/o especificaciones mínimas del producto que se pretende adquirir por el comprador o el usuario final.

5. Cubrimiento de la garantía: Serán cubiertos por la garantía, los productos que al ser diagnosticados por el departamento técnico de **L&L SOUND**, y se determine que la falla obedece netamente a problemas de calidad y/o de fabricación, por lo que el producto no puede presentar síntomas evidentes de maltrato, mal uso o manipulación inadecuada sobre el mismo por parte del consumidor.

5.1 Productos nuevos: **L&L SOUND** Reconocerá como termino cubrimiento de garantía un año, que comienza a aplicarse desde la fecha en que es adquirido el producto por el consumidor un punto de venta o través del portal web del cliente (según fecha de tirilla o factura de compra).

5.2 Productos usados, reparados o en outlet: **L&L SOUND** Reconocerá como termino de cubrimiento de garantía de tres (3) meses, a aplicados desde la fecha en que es adquirido el producto por el consumidor.

5.3 Garantía extendida o suplementaria: En los casos que anuncie el productor y/o proveedor del beneficio de la garantía extendida o *suplementaria*, ésta será debidamente certificada y empezará a correr a partir de la entrega del producto al consumidor.

6. Exoneración de responsabilidad de la garantía. **L&L SOUND** se exonerará de la responsabilidad que se deriva de la garantía, en los siguientes casos;

1. La garantía ha terminado por cumplimiento del término legal.

2. Productos que presenten números de series y/o sellos alterados o removidos.
3. Productos que presenten modificaciones o alteraciones no autorizadas en las especificaciones del producto.
4. Productos que presenten daños causados por operaciones o usos incorrectos y/o otros distintos a los que dice el manual del usuario o por fuentes externas como golpes, daños de pintura cosméticos en general, rayados, fisuras, o evidencias de residuos de humedad, sudor o comida dentro de la unidad.
5. Productos que presenten reparaciones en centros de servicios no autorizados.
6. Productos que presente daños causados por hurtos o accidentes tales como, fuego, las fluctuaciones de voltaje, vandalismo, agua, arena, grasa o similares.
7. Productos dañados por la naturaleza como terremotos, inundaciones, rayos etc.
8. No están cubiertas las garantías en baterías, controles remotos, partes plásticas y demás partes cosméticas.
9. Productos alterado o modificado, tales como unidades de dvd, cd, usb, parlantes, micrófonos, lectores ópticas, drivers y demás que fueran reprogramados para el propósito de multi-zonas y chips para unidades de video juegos.
10. El uso u operación inadecuada de software corruptos como infección por virus de las computadoras, uso de opciones o accesorios no aprobados por el proveedor.
11. El uso comercial o industrial del producto o artículo.
12. Que el consumidor no atendió las instrucciones de instalación, uso o mantenimiento indicadas en el manual del producto y en la garantía.
13. No serán cubiertos por la garantía accesorios y/o periféricos como controles remotos, audífonos, luces, máquinas de humo, parlantes y micrófonos, drivers, baterías, unidades ópticas y/o reproductoras de cd, etc.

7. Procedimiento Para Garantías:

Señor usuario recuerde que el cumplimiento de la garantía no significa que deba ser cambiado por otro, puesto que el numeral 1 del artículo 11, ley 1480 de 2011, en concordancia artículo 3° decreto 735/2013 y artículo 2.2.2.32.2.1 decreto 1074/2015, establecen como regla general la reparación totalmente gratuita de los defectos del bien, así como su transporte, de ser necesario, y el suministro oportuno de los repuestos. Si el bien no admite reparación, se procederá a su reposición o a la devolución del dinero.

Para la debida atención de la garantía el consumidor deberá dejar a disposición el producto en el mismo sitio donde se lo entregaron cuando lo compró, y tiene derecho a que se lo devuelvan allí mismo, por lo que el usuario deberá exigir el respectivo recibo del producto del centro de servicio autorizado que además le indicará las informaciones e indicaciones necesarias para la debida prestación del servicio y devolución el artículo nuevamente.

8. Cambios: Se realizará cambios del producto en los siguientes casos:

8.1. Por inconformidad Retracto. El término máximo para ejercer el derecho de retracto será de cinco (5) días hábiles, contados a partir de la entrega del bien o de la celebración del contrato en caso de la prestación de servicios, por lo que se resolverá el contrato y se deberá reintegrar el dinero que el consumidor hubiese pagado como precio correspondiente al bien adquirido.

El consumidor deberá devolver el producto al productor o proveedor por los mismos medios y en las mismas condiciones en que lo recibió. Los costos de transporte y los demás que conlleve la devolución del bien serán cubiertos por el consumidor.

8.2. Por falla en el producto: En caso que no hayan pasado más de cinco (5) días hábiles el producto procede para cambio siempre y cuando se encuentre en óptimas condiciones físicas, sin golpes, rayones, en su caja original y acompañado con todos los accesorios.

Después de los cinco (5) días hábiles de la fecha de compra, se procede con la reparación del producto que es lo que determina la ley, solo se realiza cambio si el producto no es reparable o se presenta falla reiterativa.

Una vez autorizado el cambio se realiza la devolución y se factura de nuevo. Exija su nueva factura.

9. Líneas y medios de atención al usuario:

En caso de tener un problema o presentar inconformidad con una respuesta de garantía o demora en el servicio puede ascender a los siguientes medios:

- Correo electrónico: comercial@lylsound.com
- Página web : www.lylsound.com
- Redes sociales :   [lylsound](#)

10. Tiempos de Respuesta:

10.1 Reparación: El plazo máximo estipulado por la ley para la reparación del bien deberá realizarse dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes, contados a partir del día siguiente a la entrega del bien para la reparación.

10.2 Derechos petición y PQR: El plazo máximo estipulado por la ley para respuestas de PQR y derechos de petición quince (15) días hábiles siguientes, contados a partir del día siguiente a la entrega petición.

11. Tratamiento de Políticas de datos:

De conformidad con lo dispuesto por la ley 1581/2012, Autorizo el tratamiento de mis datos personales a **L&L SOUND**, es decir, realizar operaciones sobre los mismos como recolección, almacenamiento, uso, circulación, transferencia o transmisión; y para que permita su tratamiento a quienes sean sus representantes o con quienes celebre contratos de transferencia o transmisión de datos.

Declaro que conozco los fines para los cuales serán tratados mis Datos Personales o los de la persona que represento, así: (i) Recibir cotizaciones de productos o servicios de **L&L SOUND**, de acuerdo con la información que entregue a **L&L SOUND** al momento de esta autorización y posteriormente; (ii) Ser contactado por un asesor de comercial de **L&L SOUND** (iii) Recibir oferta de productos o servicios de **L&L SOUND**, realización de encuestas y otros fines comerciales o publicitarios a través de mensajes de texto, correo electrónico, SMS, entre otros; (iv) Fines estadísticos, de consulta, gremiales y técnico-actuariales.

12. Recomendaciones finales:

- El nuevo código de policía (Ley 1801 de 2016), dispone que la convivencia es la interacción pacífica, respetuosa y armónica entre las personas, con los bienes y con el medio ambiente por lo que **L&L SOUND** invita al consumidor a una sana convivencia en el uso adecuado y responsable de nuestros productos.
- Los accesorios no tienen garantía.
- Conservar el ticket del serial de los productos.
- No se responde por accesorios faltantes una vez recibido el producto a satisfacción.
- Debe cumplir con los cuidados, advertencias y uso descritos en el manual de instrucciones.