

Formato de Ingreso y Condiciones Previas al Servicio Técnico – RYME

Respetado cliente, reciba un afectuoso y cordial saludo de bien y paz, esperamos esté en armonía y bienestar con sus seres queridos y con todos sus colaboradores.

Es un gusto y agradecemos de ante mano, que cuente con nuestros servicios como aliado estratégico para temas relacionados al campo de la electrónica.

Solicitamos amablemente de su colaboración para diligenciar y leer detenidamente este formato adjunto.

1. Compromiso del Cliente con el Suministro de Información Técnica y Comercial Completa

Para garantizar la eficiencia, trazabilidad y correcta ejecución de los servicios ofrecidos por **RYME Soluciones Electrónicas Profesionales S.A.S.**, el cliente se compromete a suministrar de manera **clara, veraz y oportuna** toda la información solicitada al momento del ingreso del equipo o tarjeta electrónica. Este compromiso incluye dos componentes fundamentales:

a) Información Técnica del Equipo o Falla Reportada

- Descripción del comportamiento anómalo de la tarjeta, equipo electrónico o sistema al que pertenecen.
- Antecedentes de manipulaciones previas o intentos de reparación.
- Detalles del entorno eléctrico o mecánico donde opera el equipo.
- Confirmación del funcionamiento de tarjetas o equipos patrones.

La ausencia o inexactitud de esta información podrá afectar negativamente el diagnóstico, generar retrasos o interpretaciones técnicas erróneas, sin que RYME pueda asumir responsabilidad sobre ello.

b) Información Comercial para Creación de Cliente y Registro de Servicio

- RUT actualizado o Certificado de Cámara de Comercio (si aplica).
- Nombre del contacto, teléfono y correo electrónico.
- Dirección de envío o correspondencia técnica.
- Condiciones de facturación o formas de pago.



Soluciones Electrónicas Profesionales S.A.S.

NIT 900.705.846-5

Por favor compartir la información solicitada al correo electrónico **apoyologistico@ryme.com.co** o a través del número de WhatsApp **+57 300 693 52 63**.

Nota: Esta información es indispensable para la creación de nuevos clientes en nuestro sistema SAG, el registro del ingreso de cada equipo, y la generación de documentos contables e informes. Sin este cumplimiento, RYME podrá reservarse el derecho de iniciar el proceso de diagnóstico.

2. Aceptación de Condiciones Específicas

Al firmar este documento, el cliente declara que ha sido informado y acepta lo siguiente:

• Triage electrónico – Evaluación preliminar estructurada

Como parte del fortalecimiento de nuestros procesos, RYME hace uso del **método de triage electrónico**, una evaluación preliminar estructurada que permite clasificar y priorizar los ingresos de tarjetas y equipos electrónicos, según criterios como:

- Tipo de equipo.
- Complejidad de la falla.
- Estado físico.
- Urgencia del servicio.
- Disponibilidad de información y repuestos.

Este triage se aplica al momento del ingreso o validación inicial del equipo y busca generar un primer diagnóstico técnico objetivo, que permita:

- Optimizar los tiempos de atención.
- Enfocar los recursos de forma técnica y eficiente.
- Brindar al cliente una respuesta clara, con promesa de alcance realista.
- Determinar si es viable avanzar con diagnóstico profundo, intervención o devolución.

Esta herramienta de clasificación no reemplaza el diagnóstico completo, pero sí permite agilizar la toma de decisiones técnicas y comerciales, alineando expectativas desde el inicio.

• Tiempos y condiciones para la ejecución del triage electrónico

El proceso de triage electrónico se ejecutará una vez el cliente haya cumplido con todos los compromisos del punto 1 (entrega de información

Carrera 65 No 1 Sur 107- Barrio Cristo Rey - Medellín / Antioquia
Teléfono 604 322 1178 Celular 300 693 52 63
info@ryme.com.co



Soluciones Electrónicas Profesionales S.A.S.

NIT 900.705.846-5

técnica, datos comerciales, condiciones de ingreso, etc.). Este proceso tiene una duración estimada de 24 a 48 horas hábiles a partir de la validación del cumplimiento de dichos requisitos.

Durante este tiempo, el equipo será evaluado de forma preliminar por el personal técnico profesional de RYME, y se emitirá un formato de triage electrónico como constancia formal del análisis realizado, el cual incluirá el tipo de equipo, descripción general del estado, clasificación de complejidad y observaciones técnicas visibles.

Este triage permitirá determinar la viabilidad, prioridad y recursos requeridos para el diagnóstico, el cual sólo será programado una vez finalizado el triage y compartida la información respectiva con el cliente.

Así mismo, dentro de las condiciones preliminares de aceptación de los servicios, el cliente debe ser consciente de:

- Que los síntomas reportados pueden no coincidir con la falla técnica real.
- Que los tiempos y costos del servicio de diagnóstico y reparación, serán informados tras la finalización del diagnóstico de cada tarjeta o equipo electrónico, los cuales se calcularán con base a pruebas estructuradas, recursos técnicos y personal profesional disponible requerido, según su grado de complejidad; antes de proceder con cualquier tipo de intervención.

Tipo de Servicio	Tiempo Estimado
Diagnóstico estándar	5 a 8 días hábiles
Diagnóstico prioritario	1 a 3 días hábiles
Mantenimiento técnico	1 a 2 días
Servicio en campo	Según programación

- Que el tiempo de diagnóstico estándar estipulado es de 5 a 8 días hábiles, el cual involucra las diferentes áreas de la empresa y comprende todos los procesos necesarios para la prestación de un buen servicio.
- Que el tiempo de diagnóstico prioritario (requiere acuerdo previo) estipulado es de 1 a 3 días hábiles, el cual involucra las diferentes áreas de la empresa y comprende todos los procesos necesarios para la prestación de un buen servicio.
- Que, con la aceptación del servicio, el cliente se compromete a cancelar el valor del diagnóstico cuando la tarjeta o equipo electrónico sea irreparable,



Soluciones Electrónicas Profesionales S.A.S.

NIT 900.705.846-5

las fallas indicadas no sean identificadas o en caso de la no aceptación de la oferta de reparación.

- Que RYME no se hace responsable por fallas causadas por factores externos o condiciones previas al servicio.
- Que, si la tarjeta o equipo electrónico forma parte de un sistema, el diagnóstico se limita solo a lo recibido.
- Que tarjeta o equipo electrónico manipulado previamente o en mal estado físico, puede no ser reparable.
- Que acepta las políticas de privacidad y protección de datos.

NOTA: Tener presente que todo el proceso, incluida la facturación, se realizarán a nombre del tercero o persona natural que se relaciona en el formato adjunto, denominado; **INFORMACIÓN REQUERIDA PARA CREACIÓN DE CLIENTES.**

TODOS NUESTROS SERVICIOS CUENTAN CON FACTURA ELECTRÓNICA, POR LO TANTO, INCLUYEN COBRO DEL IVA.



Soluciones Electrónicas Profesionales S.A.S.

NIT 900.705.846-5

1. Información del Cliente

Nombre del cliente: _____

Empresa (si aplica): _____

Teléfono: _____

Correo electrónico: _____

2. Información de la Tarjeta o Equipo Recibido

Tipo de tarjeta o equipo: _____

Marca / Modelo: _____

Número de serie / Código interno: _____

¿Forma parte de un sistema mayor? Sí ☐ No ☐

Descripción del síntoma o falla reportada por el cliente:

3. Observaciones Físicas al Ingreso

Estado físico al ingreso (marque lo que aplique):

☐ Golpes ☐ Sulfatación ☐ Humedad ☐ Manipulado previamente

☐ Componentes faltantes ☐ Quemaduras ☐ Otros: _____

Se adjunta registro fotográfico: Sí ☐ No ☐

☐ Se tomaron fotografías o registros digitales del estado físico del equipo al ingreso.

(Habeas Data. Código QR o link a política completa de privacidad (Ley 1581). Para facilitar su consulta y cumplir con principios de transparencia).



Soluciones Electrónicas Profesionales S.A.S.

NIT 900.705.846-5

Condiciones Generales Previas al Servicio Técnico Profesional – RYME Soluciones Electrónicas Profesionales S.A.S.

1. Alcance de la Cotización y Limitaciones sobre Costos No Previstos

RYME presenta sus cotizaciones de servicio con base en el diagnóstico realizado y únicamente sobre las etapas electrónicas, circuitos o componentes electrónicos y partes o piezas donde se ha identificado falla o afectación funcional en ese momento.

Esta política responde a dos principios fundamentales:

- Ofrecer al cliente un precio justo y proporcional al alcance técnico encontrado.
- Evitar sobre costear el servicio incluyendo componentes electrónicos, partes o trabajos innecesarios.

Sin embargo, el cliente debe tener en cuenta que:

- Algunos equipos presentan fallas múltiples, progresivas o intermitentes que no son detectables en la primera etapa de diagnóstico.
- En caso de presentarse nuevas fallas, retrabajos o situaciones no contempladas originalmente, será necesario presentar una ampliación de la cotización.
- El precio inicial no cubre riesgos imprevistos, garantías ampliadas ni costos adicionales futuros no identificables al momento del análisis inicial.

El cliente reconoce que esta metodología permite mantener precios competitivos y razonables, pero también implica que la responsabilidad sobre eventuales costos adicionales no asumidos, recae en su decisión de aprobar o no extensiones del servicio cuando se requieran.

2. Limitaciones del Diagnóstico y Condiciones Especiales

RYME aplica metodologías de diagnóstico exhaustivas, incluyendo inspección visual, análisis de etapas electrónicas, levantamiento de esquemas, comparación lógica con tarjetas o equipo patrón (cuando es posible), y uso de herramientas de alto nivel. La cotización entregada por RYME está basada en el análisis técnico realizado al momento del diagnóstico, el cual se enfoca en las etapas electrónicas o síntomas visibles que presenten fallas evidentes, con el fin de brindar un precio justo, evitar especulaciones y no asumir costos anticipadamente por daños aún no confirmados.

Las tarifas para los servicios de diagnóstico técnico, se definen y calculan con base en criterios objetivos como:

- Tipo y naturaleza del objeto analizado (tarjeta electrónica, equipo completo, módulo, pantalla, etc.).
- Tamaño físico, nivel de integración, número de etapas electrónicas y complejidad técnica.
- Recursos requeridos (instrumentación, software, banco de pruebas, etc.).
- Necesidad de generación de informe técnico formal.

Estas tarifas están estructuradas para reflejar un límite máximo de inversión técnica, incluyendo tiempo, herramientas y personal calificado. En caso de superarse este umbral durante el proceso de diagnóstico, se procederá a informar al cliente para:

- Obtener su consentimiento para continuar el proceso con un ajuste de tarifa proporcional.
- Permitirle decidir si desea interrumpir el diagnóstico, pagando únicamente lo ya ejecutado.

De manera primordial y metodológica, basada en nuestra experiencia, RYME cuenta con un sistema de **TRIAGE ELECTRÓNICO**, que clasifica el nivel de prioridad y complejidad de cada diagnóstico al ingreso, y permite asignar recursos técnicos de manera más eficiente.



Soluciones Electrónicas Profesionales S.A.S.

NIT 900.705.846-5

Sin embargo, en muchos equipos o tarjetas electrónicas es técnicamente posible que existan fallas ocultas, múltiples, progresivas o intermitentes que no sean detectables durante la primera fase del diagnóstico. Esto puede deberse a:

- Limitaciones en las condiciones de prueba (ej. falta de entorno real, periféricos o carga del sistema).
- La necesidad de instalar componentes que aún no han sido reemplazados.
- Comportamientos erráticos que solo se manifiestan al resolver una falla inicial.

En estos casos, RYME podrá requerir:

- La compra de uno o más componentes electrónicos para verificar si con su instalación el equipo queda funcional.
- La extensión del diagnóstico, en caso de persistir fallas tras el primer intento de reparación.
- La clasificación del equipo como no reparable, si se determinan afectaciones estructurales o de origen no corregible.

Dado que RYME no es un centro autorizado por ningún fabricante ni cuenta con todos los componentes electrónicos en stock, el cliente será informado oportunamente y deberá decidir si:

- Aprueba la adquisición de dichos componentes, sin que ello garantice la reparación total del equipo.
- Decide no continuar con el proceso, entendiendo que se cobrará el diagnóstico y el trabajo realizado hasta el momento.

RYME no asume responsabilidad por el surgimiento de fallas no visibles o no reproducibles en la fase inicial del servicio, ni por interpretaciones erróneas del cliente sobre el alcance del diagnóstico. El servicio técnico ofrecido es un proceso progresivo y técnico, no absoluto ni infalible.



Soluciones Electrónicas Profesionales S.A.S.

NIT 900.705.846-5

En caso de requerirse una tarjeta o equipo patrón para comparación, se solicitará formalmente al cliente. Asimismo, si durante el proceso de diagnóstico se determina que es necesario realizar pruebas o evaluaciones en campo o en sitio, RYME podrá sugerir un servicio adicional independiente, el cual será presupuestado y autorizado previamente por el cliente.

3. Reapertura de diagnósticos vencidos o no aprobados oportunamente.

Diagnósticos no aprobados en el tiempo indicado – Reapertura y condiciones

Cuando RYME realiza un diagnóstico técnico y emite una cotización al cliente, se considera que dicho diagnóstico tiene validez técnica y comercial por un periodo limitado (máximo 15 días hábiles o según se indique en la propuesta).

Si el cliente no aprueba la cotización en ese periodo y posteriormente decide reactivar el proceso, se deben considerar las siguientes condiciones:

- El equipo o tarjeta debe ser sometido a un **nuevo diagnóstico técnico**, el cual será cobrado nuevamente, ya que el estado del equipo pudo haberse alterado o manipulado por terceros.
- Los **precios cotizados pueden variar** en función de la disponibilidad y costos de componentes, insumos, transporte o servicios relacionados.
- RYME **no asume responsabilidad por cambios físicos, eléctricos o lógicos** ocurridos al equipo después del diagnóstico inicial, ya que no estuvo bajo custodia ni responsabilidad de la empresa.
- La reapertura del servicio quedará sujeta a disponibilidad de agenda técnica y condiciones logísticas del momento.

Esta medida busca preservar la calidad del servicio, garantizar trazabilidad técnica y evitar responsabilidades injustas por interrupciones externas al proceso de RYME.



Soluciones Electrónicas Profesionales S.A.S.

NIT 900.705.846-5

4. Condiciones especiales para reparaciones efectuadas durante el diagnóstico.

En algunos casos, la falla puede ser corregida durante el proceso de diagnóstico, si se dispone de los recursos técnicos y componentes necesarios.

Para estos casos:

- El cliente debe ser informado de esta posibilidad desde el inicio, solicitando su autorización y aprobación previa para formalizar y acordar el procedimiento, y dando conocimiento del costo final del servicio con base en el tiempo, recursos y criterios técnicos aplicados. Dicha aprobación debe ser recibida por escrito, a través de cualquier medio de comunicación avalado por el cliente.
- Una vez reparado, **no se aceptarán objeciones al pago**, ya que la funcionalidad fue restablecida de forma ética y transparente.

5. Préstamo de Equipos o Tarjetas Patrón por parte del Cliente – Compromisos, Plazos y Limitaciones

Como parte del proceso de diagnóstico, análisis comparativo o pruebas funcionales, RYME podrá solicitar al cliente el préstamo temporal de una tarjeta o equipo en condiciones operativas (también conocido como “patrón”), con el fin de facilitar:

- El trazado o comparación de señales, circuitos o parámetros electrónicos.
- La validación de funcionamiento en etapas específicas de la tarjeta o equipo en análisis.
- La ejecución eficiente del servicio, cuando no se dispone de referencias o esquemas de fábrica.

Este préstamo estará sujeto a las siguientes condiciones:

- El cliente deberá informar si la tarjeta o equipo patrón está en perfecto funcionamiento y, de ser posible, suministrar evidencias técnicas o de video como soporte.



Soluciones Electrónicas Profesionales S.A.S.

NIT 900.705.846-5

- Se establecerá un plazo máximo para el préstamo, definido entre ambas partes, acorde con la complejidad del servicio. Este plazo deberá permitir a RYME optimizar el uso técnico del patrón sin exceder innecesariamente su tiempo en custodia.
- RYME almacenará temporalmente el patrón bajo condiciones razonables de seguridad, pero no asumirá responsabilidad por deterioros causados por antigüedad, defectos internos no visibles o fallas por uso anterior.
- En caso de que la tarjeta o equipo patrón no sea reclamado una vez vencido el plazo, RYME se reserva el derecho de aplicar tasas por almacenamiento, previa notificación.
- En los casos en los que no sea posible para el cliente facilitar el préstamo físico de la tarjeta o equipo patrón, pero este se encuentre disponible en sus instalaciones, RYME podrá ofrecer la alternativa de realizar una visita técnica en sitio, con el fin de realizar las comparaciones necesarias para el diagnóstico. Este servicio será considerado una intervención adicional independiente, implicando costos extras relacionados con el desplazamiento del personal técnico y del equipo especializado, siempre y cuando este sea aprobado y acordado previamente con el cliente.

Una vez aprobado el servicio de diagnóstico por comparación, será necesario coordinar anticipadamente con el cliente la fecha y hora de la visita, de manera que se garantice la disponibilidad técnica, el acceso a la infraestructura y las condiciones de operación adecuadas.

Esta alternativa busca asegurar la continuidad del diagnóstico cuando el préstamo no sea viable, permitiendo que el equipo patrón cumpla su función técnica en las instalaciones del cliente bajo responsabilidad compartida.

6. Consentimiento Técnico Informado y Exoneración de Responsabilidad

El cliente comprende y acepta que, como parte del proceso técnico de diagnóstico y/o reparación, su tarjeta o equipo electrónico puede ser sometido a pruebas de funcionamiento, aplicación de voltajes, inspecciones internas, medición de señales, intervenciones térmicas, uso de herramientas electrónicas y otros métodos técnicos especializados que implican riesgos inherentes. Estos procedimientos se ejecutan con equipos de diagnóstico electrónico



Soluciones Electrónicas Profesionales S.A.S.

NIT 900.705.846-5

especializado, así como búsquedas técnicas en bases de datos electrónicas, hojas de datos (datasheets) y documentación del fabricante.

Como en un procedimiento médico, el cliente reconoce que, aún con las mejores prácticas, pueden presentarse daños no previsibles durante el proceso técnico, especialmente en equipos previamente manipulados, deteriorados, o con fallas estructurales ocultas. RYME no se hace responsable por fallas agravadas durante pruebas o procesos técnicos que se deriven exclusivamente del estado crítico previo del equipo.

7. Riesgo de pérdida de parámetros, programas o datos internos del equipo

Algunos equipos o tarjetas electrónicas contienen elementos de almacenamiento interno, tales como:

- Memorias EEPROM, Flash o similares.
- Microcontroladores o procesadores programables.
- Chips que almacenan parámetros de operación, alarmas, producción o configuración de fábrica.

RYME informa que estos componentes pueden haber resultado afectados por la falla con la cual el equipo fue ingresado, o podrían presentar pérdida o alteración de datos durante el proceso de diagnóstico, manipulación o intervención técnica en laboratorio.

Por lo tanto:

RYME no se hace responsable por la pérdida, corrupción o alteración de programas, configuraciones o parámetros almacenados en dichos componentes electrónicos, ya que muchas veces el daño ya está presente al momento del ingreso o es técnicamente inevitable al intentar recuperar el funcionamiento.

Se recomienda expresamente al cliente realizar copia de seguridad o respaldo de la información del equipo o tarjeta, antes de entregarlo para su análisis, especialmente si se trata de unidades con datos críticos para producción, operación o seguridad.



8. Alcance del Informe Técnico y Valor del Servicio

El informe técnico entregado por RYME tras el diagnóstico tiene como objetivo documentar de forma clara, profesional y visual el proceso realizado, con base en los hallazgos obtenidos por parte del equipo técnico.

Este informe NO detalla valores, códigos o especificaciones de componentes electrónicos, partes individuales reemplazadas o análisis de circuitos propietarios, salvo cuando sea estrictamente necesario para efectos técnicos o de validación. Esta política responde a la necesidad de proteger el conocimiento técnico acumulado (know how) de la empresa, el cual hace parte del valor agregado del servicio prestado. Por políticas del servicio, solo informamos de etapas y/o aplicaciones relacionadas con la falla encontrada.

La información incluida en el informe se presenta bajo un enfoque funcional, no descriptivo. Por tanto:

- Se describe un resumen del diagnóstico y los métodos utilizados.
- Se identifican las etapas funcionales comprometidas (porcentaje y ubicación general del daño).
- Se incluyen fotografías de evidencias relevantes.
- Se ilustran los equipos de laboratorio empleados en el proceso.
- Se deja constancia de conclusiones técnicas, riesgos detectados y recomendaciones puntuales (cuando aplican).

El cliente reconoce que este informe es una herramienta de comunicación técnica y debe ser leído con atención en su totalidad, ya que contiene advertencias y condiciones que pueden influir en la decisión de continuar con la reparación o adoptar medidas preventivas.

Asimismo, el cliente acepta que el valor del diagnóstico o la reparación no se basa en el costo de un componente electrónico o parte aislada, sino en el conocimiento técnico aplicado, la complejidad del análisis, el uso de recursos especializados y los costos asociados a la trazabilidad, garantía y documentación técnica.



Soluciones Electrónicas Profesionales S.A.S.

NIT 900.705.846-5

9. Entrega del Informe Técnico: Condición Opcional según Acuerdo con el Cliente

RYME dentro de sus servicios, incluye informe profesional técnico estructurado (resumen de fallas, evidencias fotográficas, registro de análisis con equipo especializado, etapas afectadas, conclusiones), este podrá ser omitido o simplificado si el cliente expresa que no lo requiere y prefiere dar prioridad a:

- La velocidad en la entrega de resultados.
- Una comunicación directa y operativa del estado del equipo.

En esos casos, se dejará constancia del acuerdo para exonerar a RYME de la obligación de elaborar dicho informe formal.

10. Disponibilidad de Componentes Electrónicos o Partes y Diagnóstico Progresivo

RYME informa al cliente que, debido a la variedad de marcas, tecnologías, antigüedad de equipos y condiciones técnicas particulares, en algunos casos no se cuenta con disponibilidad inmediata de ciertos componentes electrónicos o partes necesarias para completar el diagnóstico o reparación.

En estas situaciones, se realiza una comunicación clara al cliente sobre:

- El alcance del diagnóstico realizado hasta el momento.
- Las etapas electrónicas o aplicaciones de los circuitos que se consideran necesarios corregir para poder avanzar.
- La necesidad de que el cliente autorice la compra o suministro de aquellos componentes electrónicos o partes que conforman los circuitos encontrados en mal estado de operación, aun si no se ha determinado de forma definitiva si con ello se resolverá la totalidad de la falla.

El cliente acepta que:

- La aprobación de compra o reposición de componentes electrónicos o partes no constituye garantía de éxito inmediato en la reparación.
- Algunos casos requieren etapas progresivas de prueba y análisis técnico que solo pueden realizarse una vez instalados ciertos componentes electrónicos o partes claves.



Soluciones Electrónicas Profesionales S.A.S.

NIT 900.705.846-5

- El servicio técnico se presta sobre una base metodológica profesional, pero en algunas tarjetas y equipos electrónicos la reparación solo puede confirmarse paso a paso, conforme avanza el análisis.

Como política fundamental de nuestros servicios, los componentes electrónicos o partes identificadas en mal estado o defectuosas, RYME las prioriza en el siguiente orden:

1. **Originales:** Componentes electrónicos o partes idénticas a los del fabricante.
2. **Homologados:** Componentes electrónicos o partes alternativas técnica y físicamente compatibles con los circuitos, y de calidad equivalente.
3. **Recuperados o de segunda aplicación “reutilizables”:** Componentes electrónicos o partes usados previamente, en perfecto estado funcional, extraídos de otros equipos y verificados técnicamente, los cuales pueden ser utilizados de forma confiable para cumplir su función de operación.

Como valor agregado y de sostenibilidad ambiental, RYME y sus clientes, con este tipo de componentes electrónicos o partes reutilizables, contribuyen y aportan al cuidado y conservación del medio ambiente.

Esta política busca proteger la transparencia técnica y evitar falsas expectativas, asegurando que toda decisión sea informada y consensuada con el cliente antes de incurrir en costos adicionales.

11. Términos de Garantía Limitada RYME

Las tarjetas y equipos reparados por RYME no están cubiertos por la garantía del fabricante original, ya que RYME no es un centro de servicio autorizado ni afiliado a dichos fabricantes.

RYME otorga una garantía limitada de tres (3) meses a partir de la fecha de entrega del equipo o facturación, según sea el caso, exclusivamente sobre los componentes electrónicos, la(s) parte(s) intervenida(s) y bajo condiciones normales de operación. Esta garantía no cubre fallas causadas por sobrecargas eléctricas, mal uso, manipulación posterior, condiciones externas no corregidas, intervención de terceros, humedad, sulfatación o eventos fortuitos. Tampoco cubre aquellas intervenciones que hayan sido efectuadas con componentes electrónicos o partes reutilizables, como se mencionó en el punto anterior.



Soluciones Electrónicas Profesionales S.A.S.

NIT 900.705.846-5

¿Cómo acceder a la garantía?: Dentro del periodo de los tres meses seguidos a la entrega de la tarjeta o equipo electrónico intervenido, se debe notificar y/o contactar con nuestro laboratorio, mediante video y/o imágenes vía correo electrónico o a través del WhatsApp, la falla que presenta en el momento para validar si ésta corresponde a la informada al inicio del proceso de diagnóstico y sobre la cual se prestó el servicio. Posteriormente, una vez acordado el paso a seguir, se remitirá la tarjeta o equipo electrónico nuevamente al laboratorio para realizar un segundo diagnóstico; una vez finalizado este proceso, se notifica si la eventualidad aplica y es asumida como garantía.

En caso de ser una falla o daño adicional que se pudo presentar por razones ajenas a la intervención, se le notificará mediante llamada telefónica, por mensaje de WhatsApp o por correo electrónico.

En ningún caso, RYME será responsable por daños distintos al valor pagado por el cliente por concepto del servicio prestado. RYME no será responsable por pérdidas indirectas, lucro cesante, daños emergentes, incidentales ni por fallas en la operación del sistema del cual haga parte el componente intervenido.

RYME No cuenta con planos, información técnica, software o dispositivos exclusivos de la tarjeta o equipo electrónico de fábrica.

12. Otras Condiciones Relevantes del Servicio

- En casos donde el cliente envíe tarjetas o equipos en funcionamiento como referencia para mantenimiento preventivo o comparación, deberá aportar evidencia técnica clara del estado funcional del equipo (videos, informes, certificaciones, etc.).
- Para servicios de diagnóstico prioritario, el compromiso asumido por RYME es únicamente sobre el diagnóstico. No se garantiza la reparación como parte de este servicio, aunque en caso de ser posible, se informará al cliente oportunamente.
- RYME no garantiza la reparación de tarjetas o equipos electrónicos suministrados por terceros ni asume responsabilidad por consecuencias de su falla, incluyendo pérdidas de producción, daños colaterales o retrasos.
- El servicio de diagnóstico de laboratorio es realizado exclusivamente en el centro técnico de RYME en Medellín. No incluye instalación, puesta en marcha, ingreso de parámetros ni configuración en sitio, los cuales son



Soluciones Electrónicas Profesionales S.A.S.

NIT 900.705.846-5

responsabilidad del cliente, a menos que esté en nuestro alcance y sea notificado previamente al cliente para su consentimiento y aprobación.

- RYME no es responsable por lucro cesante, daños colaterales ni retrasos por tarjetas o equipos electrónicos de terceros.
- Cualquier gasto adicional en que deba incurrir el cliente para validar o instalar la tarjeta o equipo electrónico (programación, alquiler de equipos, instalación externa), no está incluido en el presupuesto de diagnóstico ni reparación, y será asumido por el cliente bajo un nuevo servicio.
- El servicio no incluye la calibración de instrumentos de medida reparados, ya que esto es exclusivo de empresas autorizadas y certificadas en el tema.
- Los servicios de reparación no incluyen ingeniería de mejora o análisis de causa raíz, salvo que durante el diagnóstico se detecte que es viable técnicamente, se informe y se acuerde previamente con el cliente de forma expresa.
- En casos de complejidad técnica donde no se disponga de componentes electrónicos o partes específicas, RYME informará al cliente el alcance del caso para que decida si continúa o no con el proceso. RYME no asumirá costos por la búsqueda o compra de componentes no contemplados en el presupuesto inicial. La disponibilidad de componentes electrónicos no está garantizada cuando se trate de aquellos especiales que requieren suministro nacional o de importación con nuestros proveedores.
- Aunque RYME ha reparado más de 50.000 equipos, no puede garantizar la disponibilidad inmediata en stock de componentes electrónicos específicos, obsoletos o de difícil consecución en el mercado.

13. Evidencia Digital del Estado del Equipo

RYME podrá conservar evidencia digital (fotografías, videos o registros electrónicos) del estado físico y técnico del equipo o tarjeta electrónica al momento del ingreso, como medida de respaldo en caso de reclamos o disputas posteriores.

Esta documentación forma parte del expediente técnico del servicio y será utilizada exclusivamente para efectos de trazabilidad, control interno y defensa ante inconformidades o reclamaciones infundadas.



Soluciones Electrónicas Profesionales S.A.S.

NIT 900.705.846-5

Toda la información incluida en este documento ha sido aceptada expresamente por el cliente al momento de entregar el equipo, y será considerada prueba en caso de disputa comercial.

14. Condición de Retención y Disposición Final por Servicios No Pagados

El cliente reconoce que, al dejar su tarjeta o equipo electrónico para diagnóstico, RYME incurre en gastos operativos, tiempo técnico especializado (Know how), uso de infraestructura, herramientas de laboratorio y documentación, lo cual representa un servicio real, ejecutado, y con valor comercial.

En caso de que el cliente, tras recibir la cotización, decida no aprobar el diagnóstico o la reparación, y posteriormente se niegue a realizar el pago correspondiente por el diagnóstico realizado, RYME se reserva el derecho a:

- Retener el equipo como garantía técnica del servicio ejecutado.
- No entregar el equipo hasta que el valor del diagnóstico sea cancelado en su totalidad.
- Si pasados 60 días calendario desde la notificación al cliente no se ha recibido el pago ni ha sido reclamado el equipo, se procederá a su disposición final, lo que incluye reciclaje, desensamble, destrucción o aprovechamiento de partes como compensación por los gastos incurridos.

Esta disposición no tiene fines comerciales, sino que se justifica como medida de resguardo de los costos y del tiempo invertido por RYME, evitando perjuicios operativos y económicos innecesarios para la empresa.



Soluciones Electrónicas Profesionales S.A.S.

NIT 900.705.846-5

15. Compromiso de uso lícito, responsable y legal de tarjetas, equipos y componentes electrónicos por parte del cliente final.

RYME informa que, en cumplimiento de normativas nacionales e internacionales, así como de compromisos contractuales con proveedores de componentes electrónicos, los equipos reparados, los repuestos utilizados o los productos suministrados por la empresa no podrán ser utilizados para fines ilícitos, actividades de terrorismo, espionaje industrial, sabotaje, ni otras acciones que infrinjan la ley o comprometan la seguridad nacional o internacional.

Por tanto, el cliente, al contratar los servicios de RYME y recibir tarjetas, equipos o componentes intervenidos, asume la responsabilidad total sobre el uso final de dichos elementos, liberando a RYME de cualquier consecuencia jurídica, penal o comercial derivada de un uso indebido, ilegal o no autorizado.

Este compromiso de uso ético y legal debe ser entendido como parte integral de las condiciones de servicio técnico y del marco de actuación responsable de ambas partes.

16. Firmas de Aceptación

El cliente declara que ha leído y comprendido cada uno de los puntos anteriores y acepta todas las condiciones descritas.

Firma del cliente: _____ Fecha: _____

Nombre y firma de quien recibe: _____

Firma electrónica o por medios digitales.

Ley 527 de 1999 sobre comercio electrónico. *En caso de firma digital o aceptación electrónica, este documento tendrá la misma validez legal que una firma manuscrita.*



Soluciones Electrónicas Profesionales S.A.S.

NIT 900.705.846-5

Leyes y Normativas Relevantes

Ley / Norma	Aspecto clave
Estatuto del Consumidor (Ley 1480 de 2011)	Define derechos del consumidor y obligaciones del prestador. Incluye temas como garantía mínima legal, información clara, reparación, reposición, devoluciones.
Decreto 735 de 2013	Reglamenta la garantía de productos y servicios, incluyendo servicios técnicos.
Código de Comercio y Código Civil	Aplican subsidiariamente a contratos de servicios técnicos.
Ley 1581 de 2012 (Habeas Data)	Debes informar a los clientes sobre el uso y protección de sus datos personales.
Código de Comercio (Art 822 y siguientes)	Admite medios probatorios como documentos, fotografías y registros digitales en disputas comerciales.

Legalidad en el marco colombiano

Esta política está alineada con:

- El Código de Comercio, que permite la retención de bienes como garantía de pago de servicios prestados.
- La Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor), que reconoce el derecho del proveedor a establecer términos claros sobre pagos, entregas y custodia (si están previamente informados y aceptados por el cliente).