



POLÍTICA DE DEVOLUCIÓN, RETRACTO Y GARANTÍA

GRUPO EMPRESARIAL SYS (SYS TECHNOLOGIES SAS, SCIENCE YIELDS SOLUTIONS SAS Y GENESYS AGTECH)

El Grupo Empresarial **SYS (SYS TECHNOLOGIES S.A.S., SCIENCE YIELDS SOLUTIONS S.A.S. y GENESYS AGTECH)**, está comprometido en ofrecer productos de alta calidad y un excelente servicio a nuestros clientes. Nuestros drones están especialmente diseñados para satisfacer las necesidades del sector agrícola. Nuestro objetivo es garantizar una experiencia de compra transparente y satisfactoria para todos nuestros clientes.

La presente Política de Devolución, Retracto y Garantía cumple estrictamente con las disposiciones establecidas por la legislación colombiana vigente, en particular, la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor) y demás normativas pertinentes.

1.- ÁMBITO DE APLICACIÓN

Esta política regula los procesos de devolución de dinero, ejercicio del derecho de retracto, reversión del pago y gestión de garantías legales para productos adquiridos a través de nuestros canales de venta:

Tiendas físicas a nivel nacional

Página Web: <https://gruposys.com.co/venta-y-postventa-de-drones-agricolas/>

Teléfono: +57 316 6940007

2.- DERECHO DE RETRACTO (Compras No Presenciales)

De conformidad con el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011, si se realiza una compra por medios no tradicionales o a distancia (por ejemplo, a través de nuestra página web, por teléfono, etc.), se tiene el derecho de retractación de la compra.

2.1.- Plazo para ejercer el retracto: El cliente podrá ejercer este derecho dentro de los **cinco (5) días hábiles** siguientes a la fecha de la **recepción del producto**.

2.2.- Condiciones para ejercer el retracto:

El producto deberá ser devuelto en perfectas condiciones: nuevo, sin usar, con sus empaques originales, etiquetas, sellos de seguridad intactos y todos sus accesorios, manuales y componentes completos.

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
LIDER COMUNICACIONES	LÍDER SGI	PRESIDENTE



No debe presentar signos de uso, daños o alteraciones que impidan su comercialización como nuevo ¹.

Se Deberá presentar la factura o el comprobante de compra.

¹ **Nota:** Específico para drones.

2.3.- Excepciones al Derecho de Retracto (Art. 47, Parágrafo): El derecho de retracto no aplica, entre otros, en los siguientes casos:

a) Para el caso específico de drones, el derecho de retracto no será procedente una vez el equipo haya sido activado digitalmente por el cliente. La activación digital es un proceso irreversible que asocia el dron a una cuenta de usuario específica y lo despoja de su condición de producto nuevo para fines de comercialización. Por lo tanto, la activación del dron se considera un factor determinante que impide su devolución bajo el derecho de retracto.

Nota: Esta excepción se alinea con el espíritu de la Ley 1480 de 2011, que busca proteger tanto al consumidor como al comerciante en situaciones donde el producto pierde su valor original debido a acciones del cliente.

2.4.- Procedimiento para ejercer el retracto:

a) Notificar la decisión de retracto dentro del plazo establecido a través de los siguientes canales:

Página Web: <https://gruposys.com.co/contactanos/>

Teléfono: +57 314 3361117

Correo: comercial@gruposys.com.co

Se debe proporcionar: nombre completo, número de cédula, NIT, correo electrónico, número de pedido, fecha de la transacción, valor, la intención expresa de ejercer el derecho de retracto y datos del instrumento de pago utilizado.

b) Una vez se reciba la respuesta del grupo empresarial SYS, se deberá realizar el envío o la entrega del producto en la misma tienda donde fue entregado inicialmente, asegurando que esté en las condiciones previamente acordadas. **Los costos de transporte y los demás que conlleve la devolución del producto en ejercicio del derecho de retracto serán asumidos por el consumidor.**

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
LIDER COMUNICACIONES	LÍDER SGI	PRESIDENTE



c) **Devolución del dinero:** Una vez recibido el producto y verificado que cumple con las condiciones de devolución, procederemos a la **devolución de la totalidad del dinero pagado por el producto, sin descuentos ni retenciones** (incluyendo el valor del producto y los gastos de envío iniciales), en un plazo máximo de **treinta (30) días calendario** contados desde la fecha en que se ejerció el derecho de retracto. La devolución se realizará a través de Transferencia electrónica a la cuenta bancaria indicada por el cliente, adjuntando Certificación bancaria vigente no mayor a 30 días.

3.- REVERSIÓN DEL PAGO (Transacciones Electrónicas)

De conformidad con el artículo 51 de la Ley 1480 de 2011, si el pago se realizó mediante tarjeta de crédito, débito o cualquier otro instrumento de pago electrónico, se podrá solicitar la reversión total o parcial del pago en los siguientes casos:

- a) Cuando sea objeto de fraude.
- b) Cuando corresponda a una operación no solicitada.
- c) Cuando el producto adquirido no sea recibido.
- d) Cuando el producto entregado no corresponda al solicitado, no cumpla con las características inherentes o las atribuidas por la información que se dé sobre él.
- e) Cuando el producto entregado se encuentre defectuoso.

3.1.- Plazo y procedimiento para la reversión del pago:

- a) Se deberá presentar la solicitud de reversión ante el Grupo Empresarial SYS dentro de los **cinco (5) días hábiles** siguientes a la fecha en que se tuvo conocimiento de la causa. Ej. La fecha en que se identificó fraude bancario o se identificó defecto del producto.
- b) La solicitud deberá ser presentada por alguno de los siguientes canales:

Página Web: <https://gruposys.com.co/contactanos/>

Teléfono: +57 314 3361117

Correo: comercial@gruposys.com.co

Esta debe incluir: nombre completo, número de cédula, NIT, correo electrónico, número de pedido, fecha de la transacción, valor, motivo exacto de la reversión, y datos del instrumento de pago utilizado.

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
LIDER COMUNICACIONES	LÍDER SGI	PRESIDENTE



**POLITICA DE DEVOLUCIÓN,
RETRACTO Y GARANTIA**

Código: D-COM-008

Versión: 01

Vigente desde: junio de 2025

c) Adicionalmente, se deberá notificar la misma causal de reversión al emisor del instrumento de pago electrónico (banco o entidad financiera) para que este inicie el proceso de reversión.

d) En caso de que el producto haya sido recibido, deberá ser devuelto al Grupo Empresarial SYS en las mismas condiciones en que fue entregado, con el fin de facilitar el proceso de investigación. La devolución debe realizarse en la misma tienda donde se recibió originalmente.

e) Responsabilidad: Una vez notificada la reversión, los participantes del proceso de pago (emisor del instrumento, administrador de red y receptor del pago) procederán a revertir la transacción al consumidor. En caso de disputa, se iniciará el proceso de investigación.

4.- GARANTÍA LEGAL POR DEFECTOS

De conformidad con los artículos 7 y siguientes de la Ley 1480 de 2011, todos nuestros productos tienen una garantía legal por defectos de idoneidad, calidad y seguridad.

4.1.- Término de la garantía: La garantía legal para los drones es de 1 año por defectos de fábrica contados a partir de la fecha de entrega del producto.

4.2.- Nota sobre DJI: La garantía de Grupo Empresarial SYS será válida de acuerdo con los tiempos y condiciones establecidas por DJI para defectos de fabricación. No obstante, en ningún caso el término de nuestra garantía legal será inferior al establecido por la Ley 1480 de 2011.

4.3.- Condiciones de la garantía: La garantía cubre defectos de fabricación y/o funcionamiento del producto. No cubre daños causados por:

a) Uso indebido del producto, negligencia o mal manejo por parte del consumidor.

b) Desconocimiento o incumplimiento de las instrucciones de instalación, operación, mantenimiento o almacenamiento.

c) Alteraciones o reparaciones realizadas por personal no autorizado por Grupo Empresarial SYS o por el fabricante (DJI).

d) Exposición a condiciones ambientales extremas o inadecuadas.

e) Daños accidentales (golpes, caídas, líquidos, etc.).

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
LIDER COMUNICACIONES	LÍDER SGI	PRESIDENTE



f) Desgaste normal del producto debido a su uso.

g) Fuerza mayor o caso fortuito.

4.4.- Procedimiento para hacer efectiva la garantía:

1.- Si el producto presenta un defecto, se notificará tan pronto como se identifique a través de los siguientes canales dentro del término de la garantía al grupo empresarial SYS:

Teléfono: +57 314 3361117

Correo: comercial@gruposys.com.co

Se debe proporcionar: nombre completo, número de cédula, NIT, correo electrónico, número de pedido, fecha de la transacción, valor, copia de factura de compra o comprobante de pago e indicar el defecto presentado en el equipo.

2.- Una vez recibida la notificación, se deberá poner el producto a disposición de Grupo Empresarial SYS para su revisión técnica. Los costos de transporte para la remisión del producto al servicio técnico y su posterior devolución al consumidor, en caso de que la garantía sea procedente, serán asumidos por **Grupo Empresarial SYS**.

3.- Se realizará un diagnóstico técnico en un plazo máximo de **treinta (30) días hábiles** contados a partir de la recepción del producto.

4.- Si se confirma el defecto cubierto por la garantía, a nuestra elección y sin costo adicional para el cliente, procederemos a:

a) Reparar el producto, o

b) Sustituir el producto por uno nuevo de iguales o mejores características.

5.- DEVOLUCIONES VOLUNTARIAS O CAMBIOS (Fuera de Retracto o Garantía)

Para compras realizadas en nuestras tiendas físicas, o si se desea cambiar un producto por razones de gusto, modelo o características (y no aplica el derecho de retracto o garantía), ofrecemos la posibilidad de realizar **un cambio por otro producto de igual o mayor valor** donde el cliente asumirá la diferencia por pagar. Esta opción estará disponible siempre y cuando el producto se encuentre en perfectas condiciones, nuevo, sin uso, con sus etiquetas y empaques originales intactos, y dentro de los **(3) días calendario** siguientes a la compra.

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
LIDER COMUNICACIONES	LÍDER SGI	PRESIDENTE



**POLITICA DE DEVOLUCIÓN,
RETRACTO Y GARANTIA**

Código: D-COM-008

Versión: 01

Vigente desde: junio de 2025

En estos casos específicos de devoluciones voluntarias o cambios por gusto, no se realizará devolución de dinero en efectivo o a la tarjeta de crédito. La alternativa será un cambio de producto o la emisión de un crédito (bono) redimible en futuras compras dentro del Grupo Empresarial SYS, sin cargos adicionales.

6.- RESPONSABILIDAD DEL CLIENTE

Es responsabilidad del cliente revisar cuidadosamente las especificaciones técnicas de nuestros drones, consultar con nuestro equipo de ventas si tiene dudas y asegurarse de que el producto cumple con los requisitos de su operación antes de confirmar su compra. Esto no limita sus derechos como consumidor frente a la garantía legal o el derecho de retracto.

7.- ACEPTACIÓN DE LA POLÍTICA

Al realizar una compra en Grupo Empresarial SYS, el cliente acepta expresamente los términos y condiciones de esta Política de Devolución, Retracto y Garantía, así como los derechos y obligaciones establecidos por la Ley 1480 de 2011 y demás normativas aplicables en Colombia. Recomendamos leer detenidamente esta política antes de confirmar su compra para asegurar que comprende plenamente sus derechos y responsabilidades.

8.- SERVICIO AL CLIENTE

Si tiene alguna duda sobre nuestra política o sobre el ejercicio de sus derechos como consumidor, puede ponerse en contacto con nuestro servicio al cliente a través de los siguientes canales:

Teléfono: +57 314 3361117

Correo: comercial@gruposys.com.co

Horario de atención: Lunes a viernes de 7:00 am a 4:30 pm

La presente política de Devolución, Retracto y Garantía entra en vigencia a partir del 19 de junio de 2025.

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
LIDER COMUNICACIONES	LÍDER SGI	PRESIDENTE



**POLITICA DE DEVOLUCIÓN,
RETRACTO Y GARANTIA**

Código: D-COM-008

Versión: 01

Vigente desde: junio de 2025

CONTROL DE CAMBIOS		
FECHA	VERSION	DESCRIPCION DEL CAMBIO
19-06-2025	01	Creación del documento

COPIA CONTROLADA

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
LIDER COMUNICACIONES	LÍDER SGI	PRESIDENTE