

POLÍTICA DE SERVICIO

GARANTÍAS

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LA GARANTÍA Y EL SERVICIO DE POST VENTA

Se garantiza la reparación gratuita de los productos que hayan presentado daños durante el período de garantía que inicia al momento de la compra del artículo.

CONDICIONES DE LA GARANTÍA

1. Para hacer efectiva la garantía, el consumidor debe presentar el Certificado de Garantía debidamente completado y adjuntar copia de la Factura de Compra del producto y la Declaración de Importación del producto (para los casos en que esto aplique)
2. Las reparaciones bajo garantía sólo son válidas en los Centros de Servicio Autorizados por COELASA SUCURSAL COLOMBIA.
3. COELASA SUCURSAL COLOMBIA no se responsabiliza por daños debidos a inadecuada manipulación o transporte de los productos.
4. El presente certificado es válido únicamente dentro del territorio nacional para los productos importados por COELASA SUCURSAL COLOMBIA (para los casos en que esto aplique)

EVENTOS NO CUBIERTOS POR LA GARANTÍA

1. Cuando el consumidor no presente al Centro de Servicio la Factura de Venta o la Declaración de Importación del producto (para los casos en que esto aplique).
2. Cuando el Certificado de Garantía no esté firmado y sellado por el establecimiento comercial donde fue adquirido el producto.
3. Cuando el producto no haya sido importado por COELASA SUCURSAL COLOMBIA (para los casos en que esto aplique).
4. Cuando el equipo presente daño físico que impida reconocer el modelo y la marca. Cuando se imposibilite la lectura del número de serie o este haya sido alterado.
5. Cuando sean evidentes los daños por accidentes, maltratos, desastres naturales, uso distinto al indicado en las instrucciones, alquiler para uso comercial, abuso por sobrecarga de trabajo o instalación inapropiada. Daños causados por fluctuaciones de voltaje, descargas eléctricas o bien fue conectado a un cableado defectuoso.
6. Cuando se evidencie la presencia de líquidos, sustancias químicas, sales, insectos y otros objetos ajenos al producto. Oxidación o daños al acabado debido al uso de abrasivos o solventes.
7. Cuando se detecte que el equipo ha sido abierto, manipulado o reparado previamente por personal no autorizado.
8. Cuando el equipo presente problemas de sintonía propios del área o la no lectura de CD o DVD no originales.
9. Cuando se evidencie que el daño fue provocado por falta de mantenimiento regular (Aire Acondicionado).
10. Cuando el daño se haya producido por el uso de adaptadores, accesorios u otros componentes no originales.

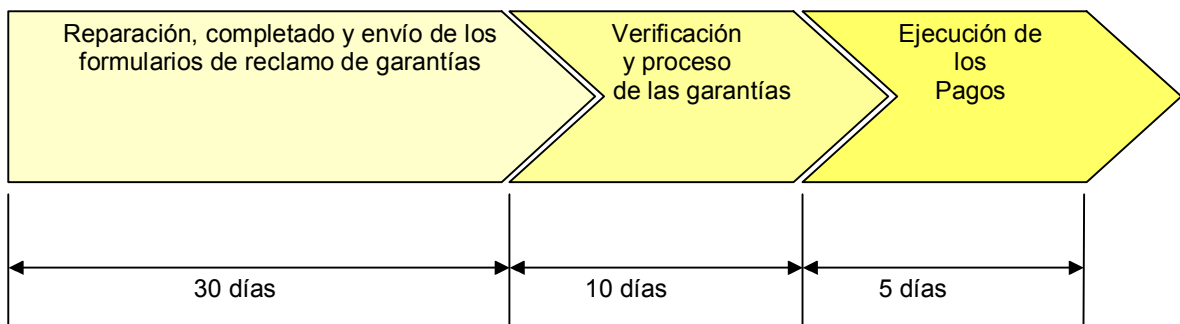
LA GARANTÍA NO CUBRE REPARACIÓN NI REPOSICIÓN DE LO SIGUIENTE

1. Controles Remotos, parlantes (excepto Car Audio), baterías, cables, mangueras, platos de microondas, discos de CD o DVD, casetes, gabinetes, fajas (bandas) y consumibles.
2. Accesorios faltantes una vez entregado el producto en la tienda.

PROCESO DE GARANTÍAS

El proceso de garantías tiene un ciclo fijo de proceso dividido en tres partes:

- Reparación del producto y envío del reclamo de garantías (30 días).
- Recibo de los reclamos, verificación y proceso (10 días).
- Preparación y envío de los pagos (5 días).



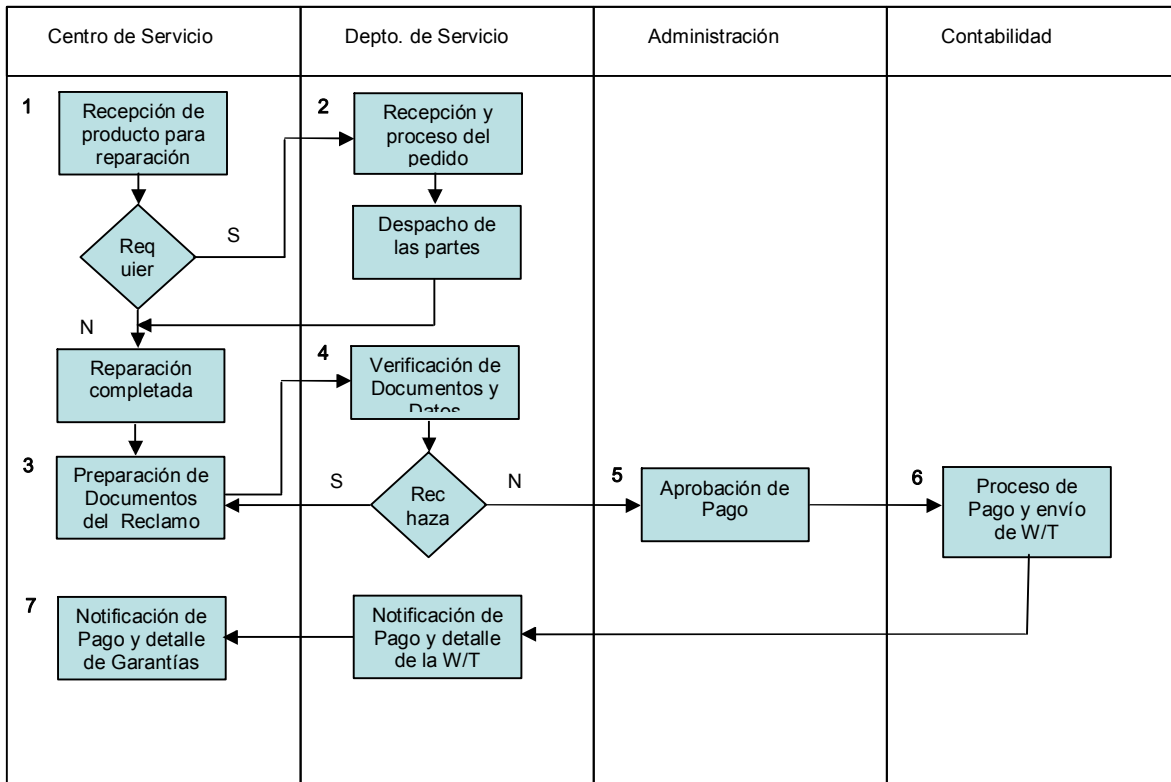
El Centro de Servicio, una vez concluida la reparación tiene 30 días calendario para enviar a COELASA SUCURSAL COLOMBIA los reclamos de garantía en conjunto con las evidencias especificadas en el Certificado de Garantía.

Una vez recibidos los reclamos, se procederá a verificar la información y las evidencias a fin de determinar cuales casos no proceden ya sea por error o falta de evidencias y notificarlo al Centro de Servicio. Los datos y evidencias a verificar son los descritos en el Certificado de Garantía, tales como:

- Nombre y Dirección del cliente.
- Marca, Modelo y Número de Serie
- Síntoma del daño

- Repuestos utilizados
- Mano de Obra por reparación
- Copia de la Factura de Compra y del Certificado de Garantía

Diagrama del Proceso de Garantías



A falta total o parcial de alguno de estos datos y/o evidencias, el Centro de Servicio, una vez notificado tendrá 10 días para hacer las correcciones y/o enviar las evidencias faltantes. Luego de este período sí el Centro de Servicio no cumple con los requisitos, se considerarán Garantías NULAS.

Casos Especiales

- Aquellos productos En Garantía que retornen al Centro de Servicio dentro de los 30 días subsiguientes a la fecha de reparación (Reingresos), mostrando el mismo daño y que se compruebe que el mismo se debe a negligencia o inexperiencia del técnico, no serán pagados en garantía.
- Los casos de productos DOA aprobados para reparación, podrán reclamarse En Garantía por el Centro de Servicio siempre que la reparación haya sido previamente aprobada por COELASA SUCURSAL COLOMBIA.
- Los casos en que se presenten Garantías para reparaciones de productos vendidos a mercados que no corresponden al país en que se localiza el Centro de Servicio se analizarán caso por caso.