



Tecnología para tu **felicidad**

¿QUÉ HACER AL MOMENTO DE RECIBIR TU PRODUCTO?



Uno de nuestro funcionarios te llamará previo y posterior a la entrega del producto para confirmar tus datos y conocer tus opiniones sobre nuestro servicio. Te recomendamos revisar nuestros números de contacto al final de este comunicado.



Si escogiste la modalidad de entrega a domicilio, nuestro personal de entregas llegará a la dirección indicada debidamente uniformado y con su carné de identificación. Exige que te lo presenten para mayor tranquilidad y seguridad



Nuestro personal, una vez entregado el producto, no está autorizado a recogerlo. En caso de algún error en la entrega, por favor comunícate con la línea de atención al cliente de manera inmediata y gestionaremos el cambio.



Los productos serán entregados, preferiblemente, al titular de la compra o a quien éste designe (previa información). En caso de no contar con ésta información, la persona que reciba debe ser mayor de edad.



Al momento de la entrega, para cubrir protocolos de seguridad, se le pedirá la cédula, la cual, será fotografiada como soporte de la entrega, así como la nomenclatura de su vivienda o ubicación de entrega.



No olvide firmar la factura y colocar su nombre legible con cédula, además de la fecha y hora de la entrega. Esto nos permitirá identificar a la persona que recibe, en caso de alguna reclamación futura.

GRACIAS POR HACERNOS PARTE DE TU FAMILIA.

Al comprar tus productos en DISELCO cuentas con un servicio de apoyo en Garantías, mantenimiento, asesorías y respaldo.

Nuestro servicio de Garantía está regulado por el estatuto del consumidor LEY 1480 DEL 2011 y por las políticas y condiciones de nuestros proveedores.



A continuación, te resaltamos los aspectos más importantes de la garantía del producto que acabas de adquirir para que tu experiencia sea satisfactoria.

Garantía de su producto

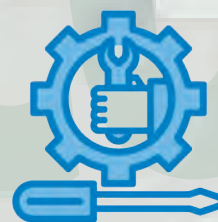
El producto que acabas de adquirir cuenta con garantía de fábrica en todas sus piezas, componentes y mano de obra por el tiempo establecido por el fabricante ¹. Para su utilización debe presentar la factura de compra de su producto.

Antes de usar el electrodoméstico asegúrese de leer las instrucciones ² sobre instalación, uso y manejo que acompañan el producto.

Conceptos cubiertos por la garantía

Defectos de fabricación que impidan total o parcialmente el correcto funcionamiento del producto dentro de los términos de vigencia de la garantía.

La garantía ampara todas las piezas y componentes del producto e incluye la mano de obra, así como el reemplazo de cualquier pieza o componente defectuoso sin costo adicional para el consumidor.



Conceptos no cubiertos por la garantía

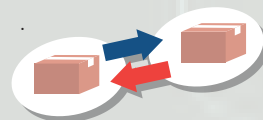
- a. Cuando la falla o el daño se deba a un tercero por manipulación y/o instalación incorrecta.
- b. El normal desgaste del producto
- c. Daños causados por fluctuaciones de voltaje
- d. Daños al producto causados por accidentes.
- e. Daños ocasionados por mal manejo o por causa de las condiciones ambientales en que se instale el producto.
- f. Daños causados por el transporte cuando este sea por cuenta del consumidor.
- g. Daños ocasionados por el uso incorrecto del producto (se recomienda leer instrucciones del manual de uso).
- h. Los daños ocasionados por golpes, caídas y/o rayaduras.
- i. Daños en pintura: pintura averiada, ralladuras o por exposición del equipo a la intemperie.
- j. Otras causales estipuladas por el fabricante en su manual de garantía.

NOTA: La garantía quedará sin efecto alguno cuando la reparación y/o manipulación del producto objeto de la garantía sea realizada por servicios técnicos y/o personas no autorizadas por el fabricante, por lo tanto, dicho producto no estará cubierto por la misma.

Toda intervención técnica solicitada por el consumidor dentro del periodo de garantía que no tenga su origen en fallas respecto de las condiciones de calidad del mismo estará a cargo del consumidor (mantenimiento preventivo, instalaciones adicionales entre otras)

Plazo para la reparación del bien

La reparación deberá realizarse dentro de los 30 días hábiles siguientes contados a partir del día siguiente de la solicitud del servicio y/o entrega de este para la reparación.



¿QUÉ HACER CUANDO RECIBAS EL SERVICIO TÉCNICO?



Solicita siempre al técnico un documento que lo identifique como representante de la marca de tu producto.



Cada visita que realiza el técnico debe estar soportada por un reporte de servicios donde conste que la visita se realizó y en qué condiciones se encuentra tu producto. **EXIGE AL TÉCNICO COPIA DE ESE REPORTE.**

1.- Cada producto cuenta con su certificado de Garantía la cual es de obligatoria consulta por parte del propietario.
2.- Cada producto cuenta con su manual de uso el cual es de obligatoria lectura por parte del propietario.