

MANUAL DE GARANTÍA

GARANTÍA LIMITADA

Sin perjuicio de las condiciones establecidas en la ley de protección al consumidor y en este documento, IMPORTADORA Y DISTRIBUIDORA IMPORCOL S.A.S., y su marca registrada – VIDVIE®, informa que sus productos los garantiza desde el momento de la compra por parte de nuestros clientes y hasta por un período posterior a doce meses.

La presente GARANTÍA es única y exclusivamente contra desperfectos de fabricación, avería de las piezas o mal funcionamiento, siempre y cuando el (los) producto(s) se encuentren bajo condiciones de uso normal y conforme a lo especificado en los instructivos de uso.

Se le recomienda al cliente que en caso de imperfección, avería o mal funcionamiento de nuestros productos marca VIDVIE® adquiridos a nuestra compañía y dentro del período de garantía, los devuelva inmediatamente a nombre de IMPORTADORA Y DISTRIBUIDORA IMPORCOL S.A.S., En la ciudad de Bogotá D.C., a la Calle 13 No. 15-73 Of 4-21 o en el punto de venta donde los adquirió, además podrá ponerse en contacto con nuestro Departamento de Soporte y Servicio Técnico, al Cel: 311 875 63 73, con el fin de solicitar soporte telefónico.

NOTA: la comunicación telefónica no lo excluye de enviar inmediatamente los productos a nuestras dependencias, y por cuanto el informe verbal a nuestros funcionarios, no es acuse de recibo, con lo cual se le informa que el proceso de Garantía Formal solo empieza con el recibo material del (los) producto(s), para obtener la asistencia requerida, conforme a lo siguiente:

Protocolo de Garantía

Si, durante el periodo de garantía el usuario considera necesario hacer uso de esta, deberá enviarla inmediatamente a nuestra casa matriz en la ciudad de Bogotá D.C. o a nuestros puntos de venta, con el fin de que su(s) producto(s) sea(n) reparado(s), reemplazado(s) o (1)

(1) Garantía de 12 meses en productos seleccionados

Compensado(s), de acuerdo con las condiciones que en adelante se estipularán. En ningún momento habrá lugar a devolución de dinero, siempre y cuando la reparación o reposición del producto sea viable, en caso contrario las devoluciones se realizarán en Nota Crédito y podrá ser usada hasta seis meses después de emitido este documento. Durante el tiempo que el(los) producto(s) se encuentre(n) en nuestro poder, la garantía será suspendida a favor del cliente.

CONDICIONES

- La Garantía entra en rigor a partir de la fecha de compra que se detalla en la factura de venta del distribuidor y solo cubre los gastos de reparación o sustitución del(los) producto(s).
- El traslado de toda devolución o atención en garantía hasta nuestra casa matriz, corre por cuenta y riesgo del comprador, en la atención de la garantía nuestra empresa le devolverá los productos por el medio que nuestro cliente o usuario determine y a su cuenta; quedan excluidos todos los gastos derivados del transporte.
- La garantía, únicamente es válida si el(los) producto(s) es (son) acompañado(s) por la copia de la factura original emitida por nosotros y previa verificación en nuestro sistema. Al momento de recibir la mercancía objeto de reclamación, Y DISTRIBUIDORA IMPORCOL S.A.S.- VIDVIE®, se reserva el derecho a rechazar el servicio de garantía si esta información se ha eliminado o cambiado con posterioridad a la adquisición original del(los) producto(s).

Recibo de la Mercancía y protocolo:

- Para clientes institucionales o empresas, deberán allegar una relación de los productos devueltos asociando el (los) número(s) de la(s) factura(s) de compra, objeto de garantía y la falla que cada uno presentan en papelaría de la empresa compradora, este debe tener sello de recibido por nuestra parte el cual en ningún momento significa aceptación de la garantía, debido a protocolos internos, toda pieza será en primera instancia revisada por nuestro Departamento de Soporte y Servicio Técnico, y luego será resuelto cada caso particular. En caso que los productos sean enviados por una compañía de transporte el sello de recibido será sustituido por la guía consignada a nuestro nombre.
- Para Usuarios Finales el cliente debe presentar en Original de la factura de Compra y el (los) producto(s) objeto de la garantía, este será remitido de inmediato por nuestro Departamento de Soporte y Servicio Técnico y se emitirá documento correspondiente de recepción de la misma.
- Se debe(n) entregar el(los) producto(s) sin daños físicos y completos con sus paquetes, accesorios, manuales y todo el material que contenga su embalaje original, es decir en su máxima presentación posible, de lo contrario esto no invalida la garantía, pero cambia los términos de entrega y devolución de producto.
- Toda garantía se revisará y se evaluará, si el(los) producto(s) se encuentra defectuoso será reparado o cambiado según lo tenga designado el protocolo. La recepción de el(los) producto(s) no significa la aceptación de la garantía por parte de IMPORTADORA Y DISTRIBUIDORA IMPORCOL S.A.S.- VIDVIE®, ya que cada proceso es sujeto a revisión y aceptación por nuestra parte, conforme a la ley.
- Todo producto devuelto por garantía, será revisado, de comprobarse que se encuentra en condiciones óptimas de uso le será devuelto al cliente y no habrá lugar a reposición, en caso de que la parte o pieza enviada por garantía no presente falla por defecto de fabricación, es decir éste en buenas condiciones de funcionamiento, el cliente debe cancelar el costo de una (1) hora de servicio técnico, lo equivalente a veinte cinco mil pesos más IVA (\$25.000+ IVA).
- Si IMPORTADORA Y DISTRIBUIDORA IMPORCOL S.A.S.- VIDVIE®, llegará a reparar el producto, este será garantizado durante el periodo original restante a partir de la fecha de venta adicionando los días que se estuvo privado del uso del bien, las reparaciones o reemplazos podrá realizarse con unidades funcionalmente equivalentes lo que presente el mayor beneficio al cliente. Todo producto devuelto por garantía, que dé lugar a reparación le será devuelto sin beneficio de reposición, ya que nuestro Departamento de Soporte y Servicio Técnico le garantiza el buen funcionamiento de las piezas después de reparadas.
- En caso de reposición las piezas, productos o componentes defectuosos pasaran a ser propiedad de IMPORTADORA Y DISTRIBUIDORA IMPORCOL S.A.S.- VIDVIE®.
- En caso que el(los) producto(s) sea(n) objeto de reposición, el término de garantía correrá hasta completar el tiempo restante, o lo que represente mayor beneficio para el cliente.
- Una vez cumplidos los requisitos de ingreso del(los) producto(s) para la garantía, el cliente o usuario tendrá respuesta en un plazo máximo ocho (8) días hábiles posteriores.
- El Departamento de Soporte y Servicio Técnico NO se hace responsable por garantías NO reclamadas después de treinta (30) días calendario de su solicitud.

Esta Política de Garantía de IMPORTADORA Y DISTRIBUIDORA IMPORCOL S.A.S.- VIDVIE® no cubre los siguientes casos:

- Cuando el (los) producto(s) presenta daño físico por mal uso, abuso, manipulación, transporte o descuido.
- Cuando los sellos de garantía se encontraran rotos, manipulados, cambiados, removidos, sobre etiquetados o remarcados, o cuando los productos identificados por nuestro Departamento de Soporte y Servicio Técnico no sean originarios de nuestra compañía o carezcan de los sellos que los acrediten.
- Daños Causados por descargas eléctricas o uso de voltaje incorrecto.
- Daños generados por presencia de elementos nocivos (líquidos, ácido, polvo, cuerpos orgánicos, inorgánicos, sustancias químicas) que no forman parte del diseño de nuestros productos. HUELGA, MOTÍN, ASONADA, CONMOCIÓN CIVIL O POPULAR, ACTOS MAL INTENCIONADOS DE TERCEROS Y TERRORISMO, TEMBLOR, INCENDIO, E INUNDACIÓN.
- Daños ocasionados por productos no adquiridos en IMPORTADORA Y DISTRIBUIDORA IMPORCOL S.A.S.- VIDVIE®.
- Esta garantía no cubre ninguna falla del(los) producto(s) debido a su mal uso, humedad y/o desgaste habitual, o uso indebido, incluyendo, sin limitación, el uso de un modo distinto al que resultaría normal de acuerdo con las instrucciones de uso y mantenimiento del producto. Esta garantía tampoco cubre ninguna anomalía del producto debido a accidentes, modificaciones, ajustes, sucesos impredecibles o daños causados por líquidos.
- Esta garantía no cubre los fallos del(los) producto(s) debidos a asistencia técnica, reparaciones o modificaciones incorrectas que no hayan sido realizadas por el Departamento de Soporte y Servicio Técnico de IMPORTADORA Y DISTRIBUIDORA IMPORCOL S.A.S.- VIDVIE®, o a quien nosotros designáramos.
- La manipulación incorrecta de cualquiera de los elementos del(los) producto(s) supondrá la anulación de la garantía.

PARÁGRAFO: NO EXISTE NINGUNA GARANTÍA EXPRESA, NI ORAL NI ESCRITA, DISTINTA A ESTA GARANTÍA LIMITADA IMPRESA. TODAS LAS GARANTÍAS IMPLÍCITAS, ESTÁN LIMITADAS A LA DURACIÓN DE ESTA GARANTÍA. EN NINGÚN CASO IMPORTADORA Y DISTRIBUIDORA IMPORCOL S.A.S.- VIDVIE, SERÁ RESPONSABLE DE CUALQUIER TIPO DE DAÑO ACCIDENTAL O INDIRECTO INCLUYENDO LA PERDIDA DE BENEFICIOS QUE ESTA GARANTÍA CONFIERE O CUALQUIER TIPO DE PERDIDA COMERCIAL, HASTA EL PUNTO EN QUE DICHOS DAÑOS PUEDAN SER DECLINADOS POR LEY.

Esta garantía no afecta a los derechos que la ley reconoce al consumidor de acuerdo con la legislación nacional vigente, ni los derechos del consumidor que se deriven del contrato de compraventa frente al comercio del vendedor.

El no conocimiento de esta garantía no lo excluye del protocolo de la misma, ya que se da por entendido que al realizar cualquier tipo de negocio con nosotros, acepta nuestras políticas comerciales. Al Firmar o recibir la factura o cualquier documento que le certifique el despacho correspondiente queda entendido que el cliente acepta incondicionalmente las presentes políticas y condiciones de garantía y renuncia a cualquier tipo de reclamo que no esté considerado en el presente documento.

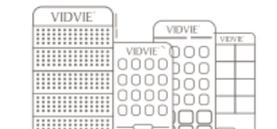
POLÍTICA DE CAMBIOS DEVOLUCIONES Y/O RECLAMACIONES:

El plazo máximo para realizar un Cambio de producto, bien sea de color modelo o referencia, será de cinco (5) días hábiles a partir de la fecha de compra. Para realizar cualquier tipo de solicitud debe presentar el Original de la Factura de Venta en cualquiera de nuestros puntos de venta.

En caso de encontrar alguna anomalía a la recepción de su pedido, deberá informar de forma inmediata a nuestro Departamento Administrativo al PBX: 311 8756773 en la ciudad de Bogotá D.C., Solo serán atendidas las reclamaciones hasta cinco (5) días hábiles posteriores a su recibo de conformidad, esto con el fin de corroborar existencias en nuestras bodegas y determinar posibles errores por nuestra parte, en caso de dar lugar a reparación económica esta se aplicará a la Factura correspondiente explicando la respectiva nota contable, y no cubre en ningún caso saqueos o robos por parte de las transportadoras, o agentes externos a nosotros.

- Para clientes institucionales o empresas que no estén interesados en la reposición del(los) producto(s) por garantía, se aplicará una nota crédito contable sobre la(s) factura(s) vigente(s). Nota: (esto únicamente se considerará viable en el caso de no existencia en inventario del producto o su equivalente).
- Para clientes Finales, no habrá lugar a reembolso de dinero en efectivo; en caso de reposición del(los) producto(s) por garantía, si el cliente o usuario no está interesado en la reposición posterior, el valor del mismo será abonado a la(s) factura(s) de compra por nota crédito al titular de la misma, y tendrá una vigencia de uso de seis (6) meses a partir de su expedición. Nota: (esto únicamente se considerará viable en el caso de no existencia en inventario del producto o su equivalente).
- En caso de error en la facturación o despacho, el trámite de devolución deberá efectuarse dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de recibo de la mercancía. En caso contrario se entenderá su recibo a satisfacción y perderá este beneficio.
- En caso de devolución de mercancías por errores imputables al comprador, respecto a color, referencia, tipo, modelo o clase, solo serán atendidas hasta los cinco (5) días hábiles posteriores a su recibo de conformidad. Después de esta fecha no serán atendidas ningún tipo de reclamaciones.
- No es viable atender devoluciones o reclamaciones por error en el pedido de nuestros productos, en cuanto a cantidad, modelo o referencia posterior a la fecha estipulada. IMPORTADORA Y DISTRIBUIDORA IMPORCOL S.A.S. - VIDVIE®, no se hace responsable de equivocaciones cometidas en el momento de solicitar el envío y adquisición de nuestros productos, y tampoco puede mantener vigente la oferta.
- Solo en caso de devolución en masa por defectos de fabricación IMPORTADORA Y DISTRIBUIDORA IMPORCOL S.A.S.- VIDVIE®, cubrirá los gastos de envío, al igual, cuando sean necesarios los cambios por error en el despacho.

El no conocimiento de estas políticas no lo excluye del protocolo de la misma, ya que se da por entendido que al realizar cualquier tipo de negocio con nosotros, acepta nuestras políticas comerciales. Al Firmar o recibir la factura o cualquier documento que le certifique el despacho correspondiente queda entendido que el cliente acepta incondicionalmente las presentes políticas y condiciones, y renuncia a cualquier tipo de reclamo que no esté considerado en el presente documento.



VIDVIE®



Centro Comercial Nodo T3C,
Piso 4 oficina 421

info@vidvie.com.co