

TÉRMINOS Y CONDICIONES, GARANTIA CALDERAS CONTINENTAL

REPUESTOS

Repuestos sin instalación: Son aquellos repuestos que no incluyen instalación y/o servicio de mantenimiento, y los gastos de envío se hacen de acuerdo con el cobro por la transportadora.

La garantía de esta estará descrita en la oferta comercial.

Repuestos con instalación: Son aquellos repuestos que incluyen instalación y/o servicio de mantenimiento, **Calderas Continental SAS.**, garantiza los trabajos y sus piezas por defectos de material o mano de obra por el término de tres meses (90 días calendario), la responsabilidad de nuestra firma en los casos en que se aplique la garantía, se limita a la reparación o sustitución de las partes defectuosas, pero no cubre pérdidas por lucro cesante ni por daños emergentes.

La garantía no cubre:

- Transporte de las partes o piezas necesarias para dar cumplimiento a la garantía, el cual debe ser suministrado por el comprador.

TRAMITE DE GARANTIA

Para todos los efectos de la presente política, se entenderán como Clientes de CALDERAS CONTINENTAL SAS, todas aquellas personas naturales o jurídicas que adquieran a partir de una relación comercial con CALDERAS CONTINENTAL SAS, un determinado producto o servicio.

Cabe anotar, que, para realizar la solicitud de trámite de garantías, el Cliente asegura que se encuentra a paz y salvo por todo concepto.

Para iniciar el proceso de garantía en Calderas Continental SAS, el Cliente debe enviar un correo electrónico al departamento de servicio técnico con la siguiente información:

Para: servicios@calderascontinental.com

Asunto: Tramite de garantía de repuestos

Mensaje:

- Número y fecha de la factura
- Marca del repuesto
- Modelo de referencia del repuesto
- Descripción detallada de la falla del equipo, de preferencia con imágenes y videos
- Datos de contacto del cliente

En un término de 24 horas recibirá una comunicación confirmando el recibido de la petición del Cliente.

Una vez recibida la petición por parte del Cliente, CALDERAS CONTINENTAL SAS., a través de su Departamento de servicio post-venta hará una valoración técnica y funcional para determinar la cobertura de la garantía y si la misma se hace efectiva. En esta etapa del proceso CALDERAS CONTINENTAL SAS interactuará con el Cliente con el objeto de complementar el proceso de evaluación y generar un diagnóstico final apropiado y ajustado al estado real del repuesto.

El tiempo estimado máximo para emitir un diagnóstico sobre el estado del Repuesto objeto del proceso de garantía, es de 8 días hábiles. El diagnóstico que se emita por parte del Departamento de servicio post-venta indicará al Cliente el procedimiento a realizar y el tiempo de entrega final del repuesto enviado por garantía, el cual estará sujeto a las condiciones del fabricante.

Estudio y aprobación de la garantía: 3 – 8 días hábiles (lunes a viernes)

Repuestos locales: 4 – 5 días hábiles (lunes a viernes)

Repuestos importados: 4 – 18 semanas

Fabricación de piezas especiales: 15 – 20 días hábiles (lunes a viernes)

Para revisar las causas de exoneración de responsabilidad de la garantía de los repuestos que distribuye CALDERAS CONTINENTAL SAS, invitamos al Cliente a ver los términos y condiciones de la garantía, en la oferta, catálogo o manual.

Atentamente,