

TÉRMINOS Y CONDICIONES, GARANTIA CALDERAS CONTINENTAL

SERVICIO TECNICO

Calderas Continental SAS., garantiza los trabajos y sus piezas por defectos de material o mano de obra por el termino de tres meses (90 días calendario).

NOTA: La responsabilidad de nuestra firma en los casos en que se aplique la **GARANTIA**, se limita únicamente 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.
- Viáticos y transportes como desplazamientos, hospedaje y alimentación del personal necesario para dar cumplimiento a la garantía, el cual debe ser suministrado por el comprador en las condiciones requeridas por CALDERAS CONTINENTAL SAS (Para servicios prestados fuera de la ciudad de Bogotá).

Nuestra firma mantiene una existencia adecuada de repuestos para los equipos ofrecidos y está en capacidad de suministrar servicio de mantenimiento mediante técnicos especializados al servicio permanente de la Firma. **CALDERAS CONTINENTAL SAS.**, garantiza la disponibilidad de repuestos y servicio técnico durante los próximos cinco años.

CALDERAS CONTINENTAL SAS., dispone de agentes debidamente autorizados en Barranquilla, Bucaramanga, Cali, y Medellín, para una mejor atención sus solicitudes serán canalizadas a través de los siguientes contactos:

Venta de equipos

Móvil: 313 432 1580

Email: ventas@calderascontinental.com

Venta de repuestos

Móvil: 315 670 5096

Email: servicios@calderascontinental.com

Servicio técnico

Móvil: 315 670 5096

Email: servicios@calderascontinental.com

A través de ellos podemos cubrir el suministro de repuestos y asesoría técnica en cualquier lugar del país.

Atentamente,



CALDERAS CONTINENTAL SAS

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 servicio técnico

Mensaje:

- Número y fecha de la factura
- Modelo de referencia del equipo
- Número de serie
- 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 servicio prestado.

Es importante tener en cuenta que la programación del servicio de revisión estará sujeto a disponibilidad técnica.

El tiempo estimado máximo para emitir un diagnóstico sobre el estado del Servicio objeto del proceso de garantía, es de 5 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 servicio en garantía.

El tiempo de inactividad o solución de la falla, estará sujeto a las actividades a desarrollar y disponibilidad de los recursos.

Estudio y aprobación de la garantía: 1 – 2 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 del servicio técnico que suministra CALDERAS CONTINENTAL SAS, invitamos al Cliente a ver los términos y condiciones de la garantía, en su oferta, catálogo o manual.

Atentamente,



CALDERAS CONTINENTAL SAS