

POLÍTICA DE GARANTÍA

La garantía, para proteger, promover y garantizar la satisfacción de nuestros clientes, frente a los productos comercializados y distribuidos por nuestra compañía, se regirá por las siguientes condiciones:

PRIMERA: la garantía tiene respaldo de sus fabricantes, alguno de estos fabricantes tiene centro de servicio y los que no tienen LA GRAN MANZANA, prestara el servicio de garantía sin ningún costo para el comprador original, durante el período de garantía según el producto adquirido.

Parágrafo uno: para acceder a la garantía es necesario que el usuario revise en el empaque, los manuales, las especificaciones y manejo del producto antes de ponerlos en uso.

SEGUNDO: Para prestar el servicio de garantía será necesario:

- A. que pongas a nuestra disposición el producto y haciéndolo llegar a nuestra planta, empacado correctamente.
- B. Algunos productos cuentan con el respaldo directamente de la marca y/o fabricante o ante la falta de este, será direccionado ante la GRAN MANZANA.
- C. Debes tener presente que, si empacas de manera incorrecta el producto y este llega con daños adicionales al reportado en la garantía, estos no estarán cubiertos por la garantía.
- D. El Usuario debe comunicarse a los números telefónicos y/o enviar un correo electrónico dirigido a la GRAN MANZANA, datos que se encuentran en su página web, con la solicitud de garantía especificando las fallas que presenta el producto.
- E. De ser requerido se le solicitara al cliente enviar videos, y fotografías, donde se evidencie la falla del producto.

TERCERO: Todos los cambios y devoluciones por garantía procederán ante la imposibilidad de reparación o ante la evidencia cierta de una falla reiterada conforme lo dispone el Estatuto del Consumidor, a elección del consumidor y siempre que no haya operado un eximente de responsabilidad por uso indebido del producto, o no haberse atendido las condiciones del manual del fabricante, intervención de terceros no autorizados o cualquier otra prevista en la Ley de consumo.

CUARTO: La radicación de la solicitud de garantía no implica el otorgamiento automático de la misma, pero sí manifiesta el compromiso de LA GRAN MANZANA, con el inicio de un proceso de valoración por el fabricante para identificar las causas de las fallas y determinar las posibles soluciones. Es importante resaltar que toda solicitud de garantía se encuentra sujeta al diagnóstico y dictamen previo por parte del equipo técnico del fabricante y/o marca, determinando si procede o no la garantía sobre el producto.

QUINTO: La GRAN MANZANA contará con un periodo de quince (15) días hábiles siguientes a la recepción para dar respuesta de la reclamación. La respuesta deberá contener todas las pruebas en que se basa el origen o motivo de la falla presentada, al igual que el procedimiento, los recursos y para solucionar el problema, cuyo tiempo no excederá los 3 meses.

Parágrafo primero.: Existen casos que el producto se remitirá al proveedor fabricante para su diagnóstico técnico y su reparación, sujetos a los tiempos de respuesta del mismo.

SEXTO: Para casos de garantías de productos discontinuados, se evaluará con el cliente la posibilidad de reemplazar este equipo por la versión disponible en el momento de la solicitud de garantía teniendo en cuenta si aplican los mismos costos y/o si debe cancelar un valor excedente.

SEPTIMO: Si resulta procedente la garantía, se efectuará totalmente gratuita. Si el producto no admite reparación, se procederá a la generación de la nota crédito o cambio del artículo.

Parágrafo: Una vez expire el término de la garantía legal el cliente deberá asumir el pago de cualquier revisión, diagnóstico, reparación y/o repuesto que requiera el producto.

OCTAVO. Para las garantías a nivel nacional LA GRAN MANZANA, NO asumirá el valor de los fletes para el retorno a nuestras instalaciones y su posterior devolución al cliente. Para solicitud de garantías locales el cliente puede hacer llegar el producto de venta a nuestras instalaciones o enviarlo a través de cualquier de los representantes de venta y/o mensajeros.

Parágrafo: Es importante mencionar que todo producto objeto de garantía debe ser retornado a las instalaciones de la GRAN MANZANA que se encuentran en su página web, con su empaque original, en buen estado y sus accesorios completos. NO SE RECIBIRA NINGUN PRODUCTO QUE NO CUMPLA ESTAS CONDICIONES.

PARA LOS SIGUIENTES CASOS LA CONCESIÓN DE GARANTÍA NO APLICARÁ:

NOVENO. Cuando los productos no se encuentren en adecuadas condiciones sanitarias y de higiene, caso en el cual no se recibirán.

DECIMO. Que el usuario no atienda las instrucciones de instalación, uso o mantenimiento indicadas en el empaque, manual y/o ficha técnica del producto, o cuando los defectos o daños hayan sido ocasionados como consecuencia de un uso distinto al especificado al del producto, o por haber sido sometido a esfuerzos y desgastes superiores para los que fue diseñado.

DECIMO PRIMERA. Dispositivos y/o productos no facturados por la GRAN MANZANA.

DECIMO SEGUNDA. Cuando los defectos o daños hayan sido ocasionados por su desgaste normal o natural del bien, golpes o este haya sido expuesto a elementos nocivos como ácidos, agua, químicos, fuego o cualquier otro similar o equivalente ya sea de manera accidental o intencional.

DECIMO TERCERA. Cuando el producto haya sido reparado por cuenta propia, o se hayan agregado partes o componentes similares para su funcionamiento, sin previa autorización del fabricante del producto o de la GRAN MANZANA y/o se evidencie que los sellos de garantía fueron violentados.

DECIMO CUARTA. Cuando el usuario no garantice las condiciones de almacenamiento y eléctricas que define el fabricante en cada uno de los productos. Las cuales se encuentran descritas en el empaque, manual de usuario y/o ficha técnica de cada producto.

DECIMO QUINTA: La garantía no cubre daños causados por accidentes, alteraciones, actos violentos, mal uso, maltrato o desgaste natural del producto. Cualquier tipo de alteración o

modificación al producto, realizadas por personas ajenas al fabricante, anulará de manera inmediata la cobertura de la garantía.

DECIMO SEXTA: Los daños ocasionados por un proceso de limpieza incorrecto o por falta de mantenimiento no están cubiertos por la garantía. Tampoco aquellas características, comportamientos y/o tolerancias contenidos y descritos dentro de las fichas técnicas de producto y en los documentos del alcance técnico de los mismos, los que una vez aceptas la compra y realizas el pago, estás aceptando.

DECIMO OCTAVO. todo procedimiento de garantía se regirá de acuerdo con: 1) La Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor), Título III Garantías, Artículos del 7° al 17°; 2) Las fichas de especificación técnica y los documentos de alcances técnicos de producto, publicadas en el sitio web y que han sido dispuestas previas a tu confirmación de la compra; 3) La política de garantía descrita en el numeral 8 de este documento.

Actualización: 10 de julio de 2024.