

POLÍTICA DE GARANTÍA TECNICOSTURA SA

Los productos cuentan con la garantía legal en los términos de la Ley 1480 de 2011, y que obedecen a las condiciones de idoneidad, calidad y seguridad legalmente exigibles.

De manera general, se entiende que el servicio de garantía incluye: i) Reparar, instalar y/o reemplazar cualquier parte y/o componente del producto siempre que sea necesario y durante el periodo que comprende la garantía, por concepto de defecto de fabricación; ii) Daños causados en el transporte, siempre que sea única y exclusivamente hecho por personal de Tecni Costura S.A. y sus vehículos; iii) Daños causados por la instalación inadecuada, única y exclusivamente cuando esta hubiese sido hecha por personal de Tecni Costura S.A.

La garantía por servicios de transporte e instalación son aplicables únicamente a los casos en que se preste este servicio adicional, según lo dispuesto en la oferta mercantil aceptada o contrato suscrito. Las reparaciones se realizarán principalmente en las instalaciones de Tecni Costura S.A. En caso de remitir servicio técnico a las instalaciones del cliente, tal personal será debidamente acreditado. En los casos en los que la maquinaria se encontrase en lugar diferente al de instalación o entrega, el cliente deberá incurrir en los gastos de desplazamiento, transporte, viáticos y otros que pueda incurrir el personal de Tecni Costura S.A. para el servicio técnico o de garantía. Si un bien o maquinaria es desplazado de su lugar de entrega o instalación, no se cubrirá garantía por el transporte de los bienes aunque tal servicio hubiere sido contratado.

Condiciones generales

De acuerdo con la Ley 1480 de 2011, se reconoce que las partes, insumos, accesorios o componentes adheridos a los bienes que deben ser cambiados por efectividad de la garantía, podrán ser de igual o mejor calidad, pero no necesariamente idénticos a los originalmente instalados. La garantía de las partes, accesorios y repuestos como parte integral de la garantía de la maquinaria comprada, se diferencia de la garantía de repuestos que solo aplica cuando se ha hecho una compra independiente de estos.

La garantía que ofrece Tecni Costura S.A. es válida únicamente para bienes adquiridos y entregados en Colombia, y deja sin efecto o validez cualquier otra garantía.

No se aceptará reclamación alguna que haya lugar una vez expire el periodo de garantía.

Exclusiones:

Ningún producto o servicio obtendrá garantía legal o convencional por las siguientes causas: i) Daños causados por la utilización de aceites o combustibles inapropiados, contaminados o de mala calidad; ii) Daños causados por el material confeccionado, hilos o cualesquiera otros insumos textiles utilizados; iii) Daños causados por caudal de aire inadecuado, en los casos en que este es necesario; iv) Daños causados por fallas, intermitencia o cambios en el voltaje en la conexión; v) No existe garantía por partes de la maquinaria que son por naturaleza consumibles, tales como: pintura, porta conos, tabla, estante, componentes externos y agujas, salvo anotación al momento de la entrega.

De igual manera, no habrá lugar a garantía legal o convencional por mal manejo de máquinas, o los productos, insumos, partes y otros factores que maneje o controle el cliente y que sean la causa del daño.

No es criterio para la garantía una menor productividad de la máquina de la que el productor manifiesta cuando se hayan variado elementos tales como: mano de obra, insumos, manipulación, voltaje, presión neumática, diseño de cadena de producción y otros.

Anulación de garantía

No tendrá derecho el cliente o consumidor de reclamar garantía, cuando: i) El defecto de las piezas se debe a reparaciones hechas por personal no autorizado por Tecni Costura S.A.; ii) El defecto de las piezas se debe a manipulación inadecuada, abuso, negligencia, golpes por el personal a cargo o en general por culpa exclusiva del cliente o consumidor y mal uso de los bienes, piezas, insumos o herramientas; iii) Se han utilizado piezas de recambio, accesorios o repuestos no originales o no aprobadas por el fabricante; iv) Ha existido una falta de idoneidad o aptitud técnica en el uso dado por el cliente o usuario de la máquina; v) Los daños en el producto o sus componentes se hubiesen producido por accidentes, vandalismo, terrorismo, saqueo, incendios, terremotos, pérdida, hurto y/o inundación; vi) El serial de la máquina es ilegible o ha sido borrado; vii) El cliente modifica el montaje inicial de la maquinaria realizado por Tecni Costura S.A.; viii) Los daños hubieren sido ocasionados en el transporte o instalación cuando estos no hubiese sido realizados por Tecni Costura S.A.; ix) Cuando durante el plazo de garantía un tercero no autorizado por Tecni Costura S.A. hubiese realizado reparaciones o modificaciones; x) En el uso del bien se hubiere obrado en contra de lo dispuesto en los manuales de uso del bien, o manuales de instrucciones, especialmente en materias relacionadas con el uso, ensamblaje, funcionamiento, voltaje, servicio y modo de empleo de las herramientas nacionales o importados o por haber sido utilizados en una función distinta para la cual fueron diseñadas y fabricadas.

Garantía convencional según productos y marcas:

Según partes, piezas o productos:

Para bombillos, baterías, enchufes, cables y conectores eléctricos, la garantía convencional será de un (1) mes o la otorgada según marca si fuere menor.

Para paneles de control, pedales, tarjetas electrónicas, y otras partes o piezas electrónicas, la garantía convencional será de tres (3) meses.

Para tornillos, placas, rodamientos, correas, cadenas, componentes neumáticos, empaques, pernos, pines, resortes y otros componentes internos no consumibles, la garantía convencional será de seis (6) meses o la otorgada según marca si fuere menor.

Para filtros, prensatelas, planchuelas, dientes, transportes, loopers, ganchos, cajabobinas, cazahilos, carreteles, cuchillas, accesorios de corte y otros bienes consumibles, la garantía convencional será de quince (15) días o la otorgada según marca si fuere menor.

Maquinaria de marcas Pegasus, Brother, Pfaff, Rotondi, Siptaly, Keki, Eastman, Maier, Kuris y Orisol.

Se otorga una garantía convencional de seis (6) meses desde la fecha de entrega de la maquinaria, o desde que esta se encuentre a disposición del cliente cuando no se haya contratado transporte e instalación. Sobre estos bienes, se podrá adquirir una garantía extendida ofrecida por Tecni Costura S.A. en los términos indicados en el presente documento. Si el producto se encuentra relacionado en la garantía convencional según partes, piezas o productos se otorgará el menor plazo entre la allí descrita o la que aplique según la marca.

Repuestos originales de marcas Pegasus, Brother, Pfaff, Rotondi, Sipltaly, Keki, Eastman, Maier, Kuris y Orisol.

Se otorga una garantía convencional de treinta (30) días desde la fecha de entrega de los bienes, o desde que estos se encuentren a disposición del cliente cuando no se haya contratado transporte e instalación. Sobre estos bienes no se podrá adquirir garantía extendida. Si el producto se encuentra relacionado en la garantía convencional según partes, piezas o productos se otorgará el menor plazo entre la allí descrita o la que aplique según la marca.

Maquinaria de marcas Metro Spezial, Keki, Weishi, Golden Wheel, Sew King, Zoje, Racing, Templex, Sicama, Japsew, y otras marcas no especificadas en la categoría anterior.

Se otorga una garantía convencional de seis (6) meses desde la fecha de entrega de la maquinaria, o desde que esta se encuentre a disposición del cliente cuando no se haya contratado transporte e instalación. Sobre estos bienes no se podrá adquirir garantía extendida. Si el producto se encuentra relacionado en la garantía convencional según partes, piezas o productos se otorgará el menor plazo entre la allí descrita o la que aplique según la marca.

Motores, accesorios, cortadoras y otros elementos de las marcas Metro Spezial, Kingter, Powermax, Ho Hsing, Sew King, Zoje, Racing, Templex, Sicama, Japsew.

Se otorga una garantía convencional de tres (3) meses desde la fecha de entrega de los bienes, o desde que estos se encuentren a disposición del cliente cuando no se haya contratado transporte e instalación. Sobre estos bienes no se podrá adquirir garantía extendida. Si el producto se encuentra relacionado en la garantía convencional según partes, piezas o productos se otorgará el menor plazo entre la allí descrita o la que aplique según la marca.

Repuestos y accesorios originales o genéricos de las marcas Metro Spezial, Kingter, StrongH, Jinzen, Golden Wheel, Sew King, Zoje, Racing, Templex, Sicama, Japsew.

Se otorga una garantía convencional de cinco (5) días desde la fecha de entrega de los bienes, o desde que estos se encuentren a disposición del cliente cuando no se haya contratado transporte e instalación. Sobre estos bienes no se podrá adquirir garantía extendida. Si el producto se encuentra relacionado en la garantía convencional según partes, piezas o productos se otorgará el menor plazo entre la allí descrita o la que aplique según la marca.

Garantía extendida

La garantía extendida es un servicio voluntario, adicional y oneroso que cuenta con las mismas condiciones, cubrimientos y exclusiones que la garantía convencional. La garantía extendida aumenta el plazo de vigencia el cual puede ser de 6, 12 o 18 meses adicionales según la compra efectuada o la oferta comercial expresada.

El cliente podrá adquirir la garantía extendida hasta el día que la misma expira, indicándole a Tecni Costura S.A. el número de factura correspondiente y los seriales de las máquinas que incluya. Tecni Costura S.A. podrá agendar una inspección técnica y/o reservarse el derecho de aceptar o rechazar la compra de la garantía extendida.

Procedimiento

En los casos en que se quiera hacer efectiva una garantía, el cliente o consumidor deberá: i) Notificar el problema al vendedor encargado o al área de servicio técnico de Tecni Costura S.A., la empresa podrá solicitar documentación o autorizaciones para validar la idoneidad de quien solicita la garantía; ii) Presentar el certificado de garantía correspondiente, que se incluye en los documentos remitidos en la compra; iii) Atender oportunamente la visita de servicio técnico de Tecni Costura S.A. o presentarse con la máquina en una de las sucursales de la empresa, a potestad única de Tecni Costura S.A.

Una vez acreditados estos pasos, que constituyen obligaciones del cliente o consumidor, Tecni Costura S.A. determinará si es procedente la garantía, conforme con las condiciones expresadas en este documento, y en caso de que proceda determinará si se realiza una reparación de los bienes o la entrega de uno nuevo de similares características.

Tener presente que una vez el producto sujeto a revisión por garantía en una de nuestras sucursales, o en la fábrica de acuerdo, Tecni Costura S.A., amparado en el Decreto 735 de 2012, puede tardarse hasta 30 días hábiles en notificar un dictamen oficial sobre el procedimiento a seguir.