

POLITICAS DE GARANTIA Y SERVICIO TECNO OFFICE INTERNATIONAL SAS

El presente documento relaciona las políticas de garantía, términos y condiciones y procedimientos de servicio de **TECNO OFFICE INTERNATIONAL S.A.S.**

POLITICA DE GARANTIA GENERAL

Tiempo de Garantía

TECNO OFFICE INTERNATIONAL S.A.S. determina el siguiente tiempo de garantía (ver cuadro) para los productos que le sean vendidos al cliente. El tiempo de garantía establecido comienza a aplicar desde la fecha en que es adquirido el producto (según factura de compra).

| Línea de producto | Tiempo Garantía |
|--------------------------|------------------------|
| Sillas | 1 año |
| Mobiliario | 1 año |
| Tecnología | 1 año |

Nota: Producto fuera del tiempo de garantía: establecido en el cuadro anterior no aplicará para la garantía.

Términos y condiciones

Para poder aplicar a la garantía, el producto no puede presentar síntomas evidentes de maltrato, mal uso o manipulación inadecuada sobre el mismo por parte del consumidor.

Solamente serán cubiertos por garantía, los productos reclamados por el cliente que al ser diagnosticados por el departamento técnico de Tecno Office Internacional SAS, se determine que la falla obedece netamente a problemas de fabricación.

Documentos Soporte

El cliente debe presentar al vendedor asignado imágenes (fotos) que ilustren con claridad el daño que presenta el producto, con el propósito que se pueda



diagnosticar por parte del área correspondiente de manera clara y oportuna cada caso determinando así si este aplica o no para ser cubierto por garantía.

POLITICA DE GARANTIA DE SILLAS

Recomendaciones de uso

1. Asegúrese que el producto haya sido bien ensamblado y ajustado antes de comenzar a utilizarlo.
2. Solo debe sentarse una (1) persona a la vez.
3. No sobrepasar resistencia máxima de peso del producto adquirido.
4. Revise periódicamente que los tornillos y conectores estén bien ajustados.
5. No pararse sobre la silla.
6. No utilizar como medio de transporte de objetos pesados.
7. No utilizar el producto sobre superficie rugosa, alfombra o lugar con suciedad.
8. no utilizar elementos cortopunzantes que puedan afectar el producto.

GARANTIA

Un (1) año de garantía por defecto de fábrica.

Nuestra garantía está limitada expresamente al reemplazo o reparación de los componentes de la silla que presenten problemas de calidad, la garantía comienza el día de la compra según factura original.

Para cualquier reclamación debe acercarse con el producto a las instalaciones de TECNO OFFICE INTERNATIONAL SAS, en la Calle 79 No. 45 – 10.

Esta garantía es válida bajo condiciones normales de uso y no cubre defectos y/o daños causados por:

1. Defectos provocados por el mal uso del producto.
2. Exposición a la intemperie o al agua.
3. Accidentes Domésticos (incendios y/o inundaciones).
4. Catástrofes Naturales.
5. Desgaste normal de partes por efectos de uso, alteración parcial o total de alguno de los componentes.
6. Armado o desarme incorrecto.



POLITICA DE GARANTIA DE PROYECTOS MOBILIARIOS

Un (1) año de garantía por defecto de fábrica.

El cliente deberá verificar el buen estado de su producto al recibirlo, al firmar de conformidad la orden de trabajo, la empresa **TECNO OFFICE INTERNATIONAL S.A.S.** se exonera de cualquier garantía por daños.

En caso de detectar algún defecto de fábrica en el mobiliario o proyecto adquirido, se deberá notificar a la empresa 24 horas. después de recibido, para poder hacer valida su garantía. (la empresa cuenta con 25 días hábiles para enviar el producto nuevo o reparar según sea el caso).

Perdida de la Garantía

Se pierde el derecho de hacer efectiva una garantía solo en los siguientes casos:

1. Cuando se presenten reparaciones realizadas por terceros.
2. En caso de no presentar la factura de venta.
3. Vencimiento del plazo de la garantía.

Exclusiones de la Garantía

Teniendo en cuenta que la durabilidad de los productos que adquirió el cliente depende del uso que les des, nuestra garantía no cubre:

1. Daños causados por el mal uso de los productos. Entre estos daños están: Deterioro o alteración de los materiales por exposición directa a la luz solar o a altas temperaturas, exposición a la intemperie, ubicación del producto en zonas húmedas (al lado de plantas, jardines, piscinas, baños y demás), uso comercial, daños intencionados o accidentales, acción de productos químicos o demás sustancias.
2. Daños causados por la manipulación y/o transporte hacia un lugar distinto al de la entrega inicial.
3. Los problemas de calidad que no sean indicados a nuestros empleados en el momento de la entrega. La firma en la orden de trabajo indica la conformidad con los productos.



4. Daños por el uso de sustancias o productos que modifiquen o deterioren la pintura y/o material.
5. Los daños causados por quitar las etiquetas que identifican la marca del producto.
6. NO SE ACEPTAN GARANTÍAS NI CAMBIOS de productos comprados en promoción.

Aceptación de la Garantía: Condiciones

Tecno Office International SAS describe claramente las condiciones de garantía de los productos que adquirió el cliente con la empresa. Por tanto, es ideal que las tengas en cuenta en el momento de hacer una reclamación o solicitar una garantía.

1. Por política de la empresa, todo producto sobre el que se vaya a realizar una garantía, el cliente deberá traerlo hasta nuestras instalaciones para evaluar si cumple con las condiciones. En caso de ser un producto instalado y de no remoción Tecno office se trasladará hasta las instalaciones para cumplir con la garantía.
2. En caso de ser un daño que no esté cubierto por la garantía **Tecno Office International S.A.S.** se establecerá como una reparación. Si decide arreglarlo con nosotros, el cliente debe asumir el costo de la reparación y transporte.
3. En caso de ser aceptada la garantía, es importante que el cliente sepa que en el proceso de reparación puede haber modificaciones en el color y otras especificaciones. Sin embargo, esto no significa que se vaya a transformar el diseño o el fin último del producto.

Cuidado de los muebles

1. Limpie inmediatamente todo líquido o sustancia que caiga sobre el mobiliario.
2. Utilice protectores para productos que necesiten estar protegidos de rayones, salpicaduras, manchas o sombras.
3. Los productos compuestos de tela pueden ser limpiados con un jabón suave y un trapo húmedo.



POLITICA DE GARANTIA TECNOLOGIA

Tiempo de Garantía

Tiempo de Garantía El fabricante normalmente otorga un año (1) de garantía para los productos, incluyendo sus accesorios y periféricos.

Tipo de Garantía

Por defectos de fabricación. Se define como defecto de fabricación: la falla del componente que no ha tenido intervención física por parte del usuario o que no ha sido sometida a daño físico por golpes, mal manejo o por descargas eléctricas y mal control de la energía estática.

Exclusiones

Esta Garantía no aplica a defectos que sean el resultado de:

- Uso y desgaste natural.
- Productos de Terceros como Software, cuya garantía será entregada al usuario final directamente por el fabricante o licenciante de dichos productos.
- Causas no atribuibles a defectos de fabricación y/o vicios de material.
- Reemplazo de piezas, reparación o intento de reparación del Producto por parte de personas no autorizadas por el fabricante.
- Falta de mantenimiento o servicio del Producto de acuerdo con lo que a tales efectos señale el manual de instrucciones.
- Accidentes o falta de cuidado en la utilización del Producto.
- Mal uso del Producto o uso impropio o distinto del uso doméstico normal, o no acorde con el manual de instrucciones.
- Mala conexión del Producto a otros productos indicados en el manual de instrucciones o la conexión del Producto a equipos diferentes de éstos.
- Presencia de arena, mojaduras por sustancias líquidas, agua, quemaduras o cualquier elemento extraño en el interior del Producto.
- Excesos o caídas de tensión en la red o conexión del Producto a redes que no sean del voltaje correspondiente de acuerdo con el manual de instrucciones.
- Cualquier pieza consumible, como por ejemplo pilas, a no ser que el daño haya ocurrido por un defecto en los materiales o de mano de obra.



TECNOOFFICE

INTERNATIONAL S.A.S.

Soluciones integrales para su empresa

- Si se ha eliminado o borrado cualquier número de serie o etiqueta de servicio del fabricante.
- Rotura o rajadura.
- Fuerza mayor o caso fortuito y, en general, cualquier evento que escape a la posibilidad de control del fabricante, incluyendo, sin limitar: daños ocasionados por inundaciones, terremotos, incendios, tormentas eléctricas, golpes, y/o transporte incorrecto.

Procedimiento para obtener la garantía

Todos los usuarios finales deben reportar cualquier falla de sus equipos a la línea de atención del fabricante informado por Tecno Office International SAS.



CL 79 # 45 -10 TEL. 3606200
BARRANQUILLA – COLOMBIA
WWW.TECNOOFFICE.CO
GERENCIA@TECNOOFFICE.CO