



TERMINOS Y CONDICIONES DE LA GARANTIA PARA LA LINEA BLANCA Y ELECTRODOMESTICOS

GARANTIA

Todos los productos de la Línea Blanca Y Electrodomésticos de Hardoom Solutions (Clima, Neveras, TVS, Electromenor y Hogar) se reconocerá la garantía de cualquier pieza original que presente defectos o falla de materiales, **atribuidas al método de fabricación**, de acuerdo con las normas técnicas del fabricante **durante los primeros 9 meses a partir de la fecha de compra**.

Esta garantía, a través del departamento de servicio técnico, se reserva el derecho a juzgar, si el repuesto reclamado es objeto de la garantía o bien de una incorrecta utilización del equipo **(MAL USO o FALTA DE MANTENIMIENTO)**, caso en el cual la reclamación será negada. (No existe el cambio total), cuando un repuesto sea cambiado por garantía esto no implica una ampliación de la misma en su periodo de Garantía.

REQUISITOS QUE SE DEBEN CUMPLIR

- Presentar el original de la factura de compra del producto.
- No presentar el producto señales de haber tenido algún tipo de accidente o caída ya que el mismo podría causar daños en sus partes y piezas, lo que no es causal para aplicar a la garantía.
- Validación visual de óptimas condiciones del equipo/producto.

EXCLUSIONES DE LA GARANTIA

- Defectos ocurridos después de los 9 meses a partir de la fecha de compra, cuando la falla presentada fue causada por:
- Accidentes ocasionados por fallas o pérdida eléctrica o manipulación externa post instalación (falta de supresor de pico).
- Uso del producto en diferentes condiciones para las que fue diseñada (condición fuera de límites especificados, sobrecarga, carga insuficiente de gas o mal empleo del equipo).
- Malas instalaciones Eléctricas, falta de mantenimiento recomendada de Fabrica.
- Uso de repuestos o insumos no homologados ni autorizados por el fabricante.
- Alteraciones de los sistemas eléctricos, modificando o reparando partes sin la autorización del fabricante.
- Producto utilizado para el uso no especificado.
- Daños causados intencionalmente o por agentes externos incontrolables y / o casos considerados como fortuitos (Cortes de energía).
- Daños ocasionados por mal mantenimiento/oxido o golpes.
- Fallas menores no consideradas como defectos y que no inciden en el desempeño normal



- Desgaste normal atribuido al uso; las siguientes son partes que sufren desgaste normal.
- Partes plásticas y de caucho/bandejas.
- Si su producto permaneciere en nuestros talleres de servicio, por un tiempo no determinado por un reclamo de garantía, esto no le dará derecho a reclamar indemnización por daños o costos económicos ni la prórroga de la garantía.
- Utilizar el producto de manera inadecuada u omitir información importante descrita en los manuales de usuario o cartillas informativas que se entregan con cada producto.

PROCEDIMIENTO PARA LA SOLICITUD Y PRESTACION DE SERVICIO DE GARANTIA

- Antes de realizar una solicitud de servicio técnico por garantía, el vendedor deberá revisar que la reclamación del cliente es una posible falla la cual puede ser cubierta por la garantía, para esto deberá tener bien claro los puntos expuestos en el documento de TERMINOS Y CONDICIONES PARA LA GARANTIA DE LA LINEA BLANCA.
 - En caso de tener alguna duda podrá comunicarse con COORDINACION HARDOOM, Celular: 0982884776, esto con el objetivo de despejar cualquier duda o de ser posible dar solución al problema por medio de una llamada o video llamada, pudiendo evitarse así el envío del equipo a taller.
- En caso de que pasados todos los filtros, sea necesario que el equipo ingrese a taller para ser revisado por algún técnico, se deberá enviar una solicitud de servicio técnico vía correo electrónico a servicio.postventa@hardoomsa.com
- En la solicitud de servicios deberá contar, con toda la información relacionada al cliente y equipo, Nombre y Apellidos, Ciudad de residencia, Modelo del equipo, fecha de compra, numero de orden de compra, descripción del desperfecto por el cual está reclamando el servicio dicho cliente y además deberá adjuntar copia de la factura de compra del producto (en caso de no existir el reporte, no se validara la recepción ni responsabilidad del producto).
- Una vez revisado por nuestra parte que toda la información es correcta, procederemos a darle el OK para que el cliente se acerque con su equipo a cualquiera de nuestros talleres.
- Una vez revisado el equipo, se enviará a la comunicación respectiva, (Deben designar a una persona para que se encargue del envío y recepción de la información) del Informe Técnico, donde se detalla el trabajo realizado y si el mismo fue cubierto o no por la garantía, de igual forma se enviara un presupuesto de reparación en caso de no ser cubierto por la garantía, el cual tendrá el cliente un periodo de 5 días para responder.
- En caso de que el cliente lleve el equipo al taller y su desperfecto haya sido causado por temas ajenos a la garantía, el mismo deberá abonar un valor (se adjunta anexo de costos) por concepto de revisión y diagnóstico.



CENTROS DE SERVICIOS TECNICOS PARA LA LINEA DE BLANCA Y ELECTRODOMESTICOS

CIUDAD	DIRECCION	TELEFONO	Contacto	OBSERVACIONES
Guayaquil	Bodega Taller Av. Jorge Jara Grau esquina	0982884776	Coordinacion	Productos de la línea Blanca/Electromenor
Guayaquil	Micro Clima	0993214246	Micro Clima	Electrodomesticos
Guayaquil	Taller Geovanny FRIO	0994593894	Geovanny	CLIMA
Manta	Climatizacion Marlon	0982956552	Marlon	Aires y Linea Blanca
Quito	Reefer ContainerSolutions	0980208488	Oscar	Aires y Linea Blanca
Zamora/Loja	Servicio TECNICO de refrigeración ecasa	0994330971	Herrera Alcivar	Aire y Linea Blanca
Guayas	Taller Xavier Palacios	0990965410	Xavier	Linea Blanca, Climatizacion
Santa Elena	Servicio Claudio Clima	0994326907	Claudio	Linea Blanca y Climatizacion