

TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA LA GARANTÍA DE PRODUCTOS

GENERALIDADES

El presente documento establece los Términos y condiciones de los productos adquiridos a través de Megaincentivos SAS, quien actúa como empresa encargada de la compra y entrega de productos a los clientes.

Todos nuestros productos cuentan con la garantía otorgada por el fabricante. La garantía sobre los productos estará de acuerdo con las condiciones dadas por el fabricante y/o distribuidor. Megaincentivos será un enlace entre el cliente y el fabricante y/o distribuidor y prestará toda la colaboración para gestionar la garantía.

Plazos para notificación de novedades:

1. El cliente tiene 3 días hábiles (lunes a viernes) a partir del momento en que recibe los productos para notificar con evidencias fotográficas tanto de empaque como del contenido cualquier novedad sobre los mismos. Esta notificación debe hacerse por medio del correo servicioalcliente@megaincentivos.com
2. Si el cliente no deja evidencia de las novedades presentadas del producto en los documentos de entrega: Remisión y Guía de Despacho, queda por entendido que recibe a satisfacción y sin ninguna novedad la mercancía; en estos casos no da a lugar el proceso de devolución y reclamación. Si el producto es entregado en la portería se debe dejar la anotación en los documentos de entrega el comentario "SIN VERIFICAR CONTENIDO".
3. Si el cliente tiene evidencia fotográfica que pueda enviar por correo como complemento, debe enviar un correo a servicioalcliente@megaincentivos.com con la información del cliente (nombre, cedula) e indicando que hace parte del programa ClubDuratex.

Procedimiento para la efectividad de la garantía (con el certificado de garantía)

El cliente deberá enviar toda la información sobre la falla en el producto y Megaincentivos procederá a colaborar con la información de los lugares donde podrá hacer efectiva dicha garantía.

Los cambios de productos a título de efectividad de la garantía por fallas de calidad e idoneidad producto, será, realizados directamente por el fabricante y/o distribuidor quien será quien defina las condiciones de la garantía. Dicha garantía se solicitará de acuerdo con el proceso que continuación se relaciona:

- Los requisitos para hacerla efectiva serán los establecidos por el fabricante o importador en el cuerpo del bien, sticker adherido, manual de instrucción, empaque o similar.
- Todo producto que a juicio del consumidor presente fallas de calidad, idoneidad, funcionalidad o seguridad, debe ser llevado y entregado en uno de los centros de servicios

autorizados, ubicados en las direcciones que se encuentra en la tarjeta de garantía entregada con el producto y página web correspondiente.

Procedimiento para la efectividad de la garantía (sin el certificado de garantía)

Únicamente se realizarán cambios de productos a título de efectividad de la garantía por fallas de calidad e idoneidad producto de la fabricación, la cual deberá ser debidamente comprobada por el fabricante y/o distribuidor de acuerdo con el proceso que continuación se relaciona:

Todo producto que a juicio del consumidor presente fallas de calidad, idoneidad, funcionalidad o seguridad, debe ser notificado por medio del correo servicioalcliente@megaincentivos.com quien le brindará la colaboración al cliente sobre ante quien debe tramitar la garantía.

Aspectos no incluidos en la garantía Esta garantía no cubre y perderán vigencia los productos comercializados que presenten indicios de:

- Mal trato, uso indebido, no atención de las instrucciones sobre el mantenimiento, uso y cuidado.
- Intervención, reparación y adaptación por parte de terceros no autorizados.
- Accidente, instalación o mantenimiento inadecuado, condiciones anormales de operación, uso o aplicación diferentes en cualquier modo a aquellas para las cuales fue diseñado, desgaste normal del producto y remoción o alteración de cualquier dispositivo de seguridad del producto.
- Uso en corrientes o voltajes incorrectos.
- Tampoco aplicará la garantía al maltrato presentado en el embalaje, la falta o merma de accesorios por robo y/o accesorios dañados por maltrato por parte del participante, ya que no se consideran un problema técnico derivados de fallas de fabricación o funcionamiento. Estos productos no se consideran para reparación de servicio técnico.
- Guardar los empaques o cajas originales (en buen estado) con todos los elementos de protección que contiene hasta cumplir el plazo de garantía.
-

Exclusiones a la Garantía:

- Reclamaciones notificadas fuera de los tiempos establecidos – Garantía Expirada.
- En caso de computadores y consolas de video juegos, que les ha instalado software no licenciado, se haya realizado modificación de software o hardware, se evidencia que hayan sido abiertos y/o manipulados internamente.
- Haber realizado reparaciones por personal no autorizado.