

A white Kärcher service van is parked on a paved surface. The word 'KÄRCHER' is printed in black on the side of the van. The rear hatch is open, revealing various tools and equipment inside. A man in a black shirt is standing next to the van, holding a clipboard and a pen, looking down at the clipboard.

KÄRCHER

# POLÍTICA DE GARANTÍAS

2024

**KÄRCHER COLOMBIA**

# **POLÍTICA DE GARANTÍAS**

## **POLITICAS GENERALES PARA GARANTIAS DE EQUIPOS HOME & GARDEN Y PROFESIONAL**

El presente documento tiene como finalidad dar a conocer las políticas y el proceso para la atención de garantías, agilizar el proceso de equipos averiados y dejar clara la responsabilidad de Karcher frente a los distribuidores y clientes a nivel nacional teniendo en cuenta lo siguiente:

1. Las políticas de garantía Karcher S.A.S se amparan bajo la ley 1480 de 2011 (estatuto del consumidor) y el Decreto 735 de 2013 y bajo los lineamientos del presente documento.
2. La garantía ampara únicamente equipos importados y comercializados por Karcher SAS Colombia.
3. La garantía incluye únicamente defecto de fabricación. No cubre daños ocasionados por exceso, mal uso del producto, entre otras causales mencionadas a continuación:

### **Causales de negación de garantía:**

- Cuando cualquiera de sus componentes haya sido modificado, abierto, desarmado o reparado por personal no autorizado.
- Cuando se hayan realizado adaptaciones de equipos o accesorios no autorizados por el fabricante.
- Cuando sea utilizado de manera inadecuada y los daños sean ocasionados por mal manejo, abuso del producto, maltrato, golpes, aplastamiento, abrasión entre otros, durante el transporte, operación o almacenamiento.
- Cuando haya sufrido cualquier tipo de manipulación indebida.
- Cuando haya sufrido daño por agentes externos (agua, ácidos y otras sustancias).
- Por desgaste o daño de piezas uso excesivo y diferente al previsto para el cual está diseñado.
- Daños ocasionados por el uso con aguas duras (exceso de cantidad de minerales disueltos) o sucias en las hidrolavadoras.
- Daños ocasionados por utilizar el equipo con deficiente caudal y presión de agua de entrada. (Se debe disponer y suministrar las condiciones mínimas requeridas según manual y ficha técnica del producto)
- Daños ocasionados por voltaje irregular o diferente. Se debe disponer y suministrar las condiciones mínimas requeridas según manual y ficha técnica del producto.
- Cuándo el equipo sea utilizado sin los elementos de protección mencionados en el manual del fabricante. (filtros, bolsas, entre otros)
- Daños por golpe, aplastamiento a abrasión.
- Cuando el daño corresponde a desgaste por uso normal del elemento y según manual de operación requieren cambio cada cierto periodo de tiempo.
- Daños ocasionados por falta de mantenimiento preventivo.
- Ausencia o alteración de la placa de identificación.

# **POLÍTICA DE GARANTÍAS**

KARCHER S.A.S o su Centro de Servicios Autorizado, sustituirá, libre de cargo aquella pieza o aquellas piezas que tengan defecto de material o de fabricación. Quedan excluidas de esta garantía los servicios normales de mantenimiento periódico, los cuales son por cuenta del cliente (ver manual de operación de equipos), así como los daños ocasionados por adaptaciones de equipos o accesorios no autorizados por el fabricante o por no disponer y suministrar las condiciones mínimas requeridas para su operación (conexiones eléctricas, suministro de agua, aceite, agentes de limpieza, etc.), de acuerdo al manual del fabricante el cual debe ser leído y entendido por el cliente antes de iniciar el funcionamiento el equipo.

## **¿Quién proporciona la garantía?**

El proceso de garantía es un proceso solidario entre el distribuidor y Karcher, por ello el distribuidor es responsable de garantizar que los productos vendidos y entregados al cliente final se encuentren en perfectas condiciones (no tengan golpes o estén incompletos); igualmente sean los indicados para el trabajo requerido. Los Centros de Servicio Autorizado Karcher proporcionan el servicio de revisión del producto para evaluar si aplica o no la garantía.

## **¿Cuánto dura el período de garantía?**

El período de garantía por producto es de un (1) año a partir de la fecha de factura por cualquier defecto de fabricación con previa revisión por parte de servicio técnico, a partir de la fecha de compra según factura con previa. Aplica únicamente para máquinas vendidas por Karcher SAS Colombia.

## **Requisitos para solicitar la garantía:**

Para hacer la solicitud debe estar dentro del año de garantía, se debe llevar el equipo con todos sus accesorios y factura correspondiente a cualquier Centro de Servicio Autorizado Karcher. (Anexo a este documento el listado actualizado de CSA). En caso de no tener la factura de compra, deberá solicitar al almacén donde realizó la compra la respectiva copia de la factura o certificación de compra. Cualquier duda o inquietud no dude en comunicarse con línea de atención al cliente.

## **¿Cuándo un cliente puede solicitar la garantía?**

Puede solicitarla cuando el producto presente alguna anomalía en su funcionamiento y se encuentre dentro del periodo de garantía. El producto debe ser remitido únicamente a un CSA (Centro de Servicio Autorizado Karcher) más cercano a su residencia o al almacén donde lo adquirió. Tener en cuenta que inicialmente el equipo debe ser revisado por el centro de servicio para determinar si la falla o el daño corresponde o no a garantía.

# **POLÍTICA DE GARANTÍAS**

Nota: por ningún motivo el cliente o un tercero diferente al CSA deben manipular el producto (desarmar, cambiar y/o intentar corregir el defecto), esto conllevará a la pérdida total de la garantía.

## **Plazo para reclamación por equipos incompletos o golpeados:**

El plazo para la reclamación por faltantes en los equipos y por golpes o abolladuras es de 30 días calendario contados a partir de la fecha de emisión de la factura.

## **La garantía quedara sin efecto para equipos de hogar cuando:**

- A. El equipo sea usado para aplicaciones que no sean de tipo doméstico y excedan su uso. Al utilizarlo en el ámbito comercial, industrial, de servicios, de alquiler como por ejemplo auto lavados, construcciones, agencias y/o talleres automotrices entre otros. En estos casos la garantía queda anulada.
- B. Cuándo el daño sea ocasionado por: accidentes, mal uso o negligencia del operador (Utilizar el equipo sin tener presentes las recomendaciones dadas en el instructivo/manual del producto). Si se utilizan productos químicos corrosivos, tóxicos, inflamables, gasolina o diésel sucios o de mala calidad, o cuando la maquina presente daños atribuibles al consumidor y en caso de que la máquina sea sometida a uso intensivo por periodos largos de tiempo.
- C. Cuando se presenten condiciones inadecuadas de instalación y funcionamiento en el lugar de trabajo como: bajo caudal de agua, baja presión de agua, suministro de agua sucia, recirculada o con sedimentación, voltaje irregular o con variación que exceda al rango permitido según ficha técnica del equipo, voltaje diferente al requerido por el equipo.
- D. Cuándo sea utilizada sin los sistemas de filtración requeridos para la protección interna. Ejemplo: sin filtro de entrada agua en las hidrolavadoras, bolsas y filtro en el caso de las aspiradoras. En general aplica para cualquier equipo que en su manual indique el uso necesario de sistemas de filtración u otros sistemas de protección.
- E. La garantía no incluye lucro cesante, pérdida del tiempo de garantía, fuerza mayor o caso fortuito ni daños causados por terceros.
- F. La garantía no cubre elementos de consumo como bujías, filtros, baterías recargables, deterioro de superficies pintadas, corrosión y cualquier clase de daños ocasionados en el almacenamiento y transporte incorrecto.

# **POLÍTICA DE GARANTÍAS**

**La garantía quedara sin efecto para equipos profesionales cuando:**

- A. Los daños sean ocasionados por: accidentes, mal uso o negligencia del operador (Utilizar el equipo sin tener presentes las recomendaciones dadas en el instructivo/manual del producto y en la entrega técnica del mismo). Si se utilizan productos químicos corrosivos, tóxicos, inflamables, gasolina o diésel sucio o de baja calidad, o cuando la maquina presente daños atribuibles al consumidor y en caso de que la máquina sea sometida a uso intensivo y excesivo de acuerdo a la recomendación del fabricante.
- B. Cuando se presenten condiciones inadecuadas de instalación y funcionamiento en el lugar de trabajo como: bajo caudal de agua, baja presión de agua, suministro de agua sucia, recirculada o con sedimentación, voltaje irregular o con variación que exceda al rango permitido según ficha técnica del equipo, voltaje diferente al requerido por el equipo.
- C. La garantía no incluye lucro cesante, fuerza mayor o caso fortuito ni daños causados por terceros.
- D. Cuándo sea utilizado sin los sistemas de filtración requeridos para la protección interna. Ejemplo: filtro de entrada agua en las hidrolavadoras; bolsas y filtro en el caso de las aspiradoras. En general aplica para cualquier equipo que en su manual indique el uso necesario de sistemas de filtración u otros sistemas de protección.
- E. La garantía no cubre elementos de consumo como bujías, filtros, baterías recargables, deterioro de superficies pintadas, corrosión y cualquier clase de daños ocasionados en el almacenamiento y transporte incorrecto.
- F. La garantía quedara sin efecto cuando no sea diligenciado el acta de entrega correspondiente al equipo (verificación de condiciones técnicas y recomendaciones generales de cuidados y funcionamiento) para los equipos que aplique de acuerdo con las políticas comerciales de Karcher.

# **POLÍTICA DE GARANTÍAS**

## **Procedimiento para atención de garantías**

Todo producto que sea vendido por Karcher S.A.S o por nuestros distribuidores autorizados y que presente falla, debe ser llevado por el usuario final al almacén donde realizó la compra o directamente a cualquiera de los Centros de Servicio Autorizado (CSA) para que sea otorgado el servicio de garantía siempre y cuando cumpla con los requerimientos anteriormente expuestos. Ver listado en <https://tiendakarcher.com/distribuidores-y-centros-de-servicio-autorizados/>. En caso de que no exista un Centro de Servicio Autorizado en la ciudad donde el cliente resida, puede enviarlo por medio de cualquier transportadora al CSA más cercano con pago contra entrega (siempre colocando el valor declarado correspondiente al 70% del valor de la compra) y enviar notificación al área de garantías al correo [garantias.co@karcher.com](mailto:garantias.co@karcher.com). El producto debe ser enviado con la totalidad de los accesorios o de lo contrario no podrá ser diagnosticada e incurrirá con tiempos adicionales en la respuesta con el cliente. Debe adjuntar copia de la factura o comprobante de compra.

En Caso de enviar el equipo por transportadora se debe notificar por correo electrónico a [garantias.co@karcher.com](mailto:garantias.co@karcher.com) la siguiente información con el fin de realizar seguimiento y al mismo tiempo tener la información correcta al momento de retornar el equipo:

- a) Número de guía y transportadora por la que fue enviado.
- b) Centro de servicio al que fue enviado.
- c) Nombre de la tienda y ciudad.
- d) Los siguientes datos, con el fin de tener una comunicación efectiva:
  - i. Nombres de la persona responsable y/o encargada de garantías de la tienda.
  - ii. Correo.
  - iii. Celular.
- e) Explicación breve de la falla por la que se hace el envío de la máquina al centro de servicio.

## **Posterior a la revisión del equipo por parte del Centro de Servicio:**

- a. Si el daño aplica para otorgamiento de garantía se corrige la falla sin costo alguno para el cliente. El producto es retornado al usuario dentro de los términos de ley establecidos por el estatuto del consumidor.
- b. Si el daño no corresponde a garantía se envía notificación al cliente y se realiza la devolución inmediatamente del producto con correspondiente informe de negación de garantía y la máquina sin reparar. Dentro de los términos de tiempo establecidos por el estatuto del consumidor. En caso de que se presenten demoras en la respuesta de garantía que puedan superar o superen los términos expresados por Ley 1480 de 2011 (estatuto del consumidor) y que sean atribuibles al centro de servicio Autorizado, se debe comunicar al correo [garantias.co@karcher.com](mailto:garantias.co@karcher.com) con el fin de obtener respuesta al caso.

Cordialmente,  
**VANESSA SUÁREZ**  
Jefe de Servicio Posventa  
[vanessa.suarez@karcher.com](mailto:vanessa.suarez@karcher.com)