

POLITICA DE GARANTIAS KARCHER COLOMBIA

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 y dejar clara la responsabilidad de Karcher frente a todos los distribuidores a nivel nacional teniendo en cuenta lo siguiente:

1. Las políticas de garantía Karcher sas Colombia se amparan bajo la ley 1480 de 2011 (estatuto del consumidor) y al Decreto 735 de 2013 (por el cual se reglamenta la efectividad de la garantía prevista en los artículos 7 y siguientes de la Ley 1480 de 2011).
2. La Garantía de fábrica no cubre los daños ocasionados por el mal uso del producto. Los siguientes son las causales de negación de garantía:
 - Cuando haya sido modificado, abierto, desarmado o reparado cualquiera de sus componentes por personal no autorizado.
 - Cuando sea utilizado de manera inadecuada.
 - Cuando haya sufrido manipulación indebida.
 - Cuando haya sufrido deterioro o daños producidos por su mal manejo.
 - Cuando haya sufrido daño por agentes externos responsabilidad del usuario (agua, ácidos y otras sustancias).
 - Por desgaste de piezas por uso excesivo.
 - Los daños ocasionados por aguas duras o sucias en las hidrolavadoras.
 - Daños por golpes, aplastamiento o abrasión.
 - Piezas de desgaste normal.
 - Fallas ocasionadas por falta de mantenimiento preventivo.

KARCHER S.A.S o su Centro de Servicios Autorizado, sustituirá, libre de cargo aquella pieza o aquellas piezas que tengan algún defecto de material o de fabricación. Quedan excluidas de esta garantía las baterías, 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 poner en 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 que estén incompletos). Los **Centros de Servicio Autorizados Karcher** proporcionan el servicio de diagnóstico y reparación del equipo, tienen la autonomía de otorgar o negar la garantía de acuerdo a las políticas y lineamientos de Karcher.

¿Cuánto dura el período de garantía?

El período de garantía por producto es de un (1) año por cualquier defecto de fabricación y/o partes eléctricas con previa revisión por parte de servicio técnico, a partir de la fecha de factura. Aplica únicamente para maquinas vendidas en Colombia.

¿Cuándo un cliente puede solicitar la garantía?

El cliente puede solicitar la garantía cuando el producto presente alguna anomalía en su funcionamiento y se encuentre dentro del periodo de garantía. Este producto debe ser remitido únicamente a un CSA (Centro de Servicio Autorizado Karcher) más cercano a su residencia o al almacén donde fue adquirido. NOTA: Si el equipo es enviado a un centro de servicio no autorizado, la garantía expira.

La garantía quedara sin efecto para equipos de hogar cuando:

- A. El equipo sea usado para aplicaciones que no sean de tipo doméstico. No debe ser utilizado comercial o industrialmente como en: autolavados, construcciones, agencias y/o talleres automotrices etc.
- B. 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). Si se utilizan productos químicos corrosivos, tóxicos, inflamables, gasolina o diésel de mala calidad, o cuando la maquina presente daños atribuibles al consumidor y en caso de que la maquina 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, baja presión y baja calidad del agua de alimentación, voltaje regular o diferente al requerido por el equipo
- D. La garantía no incluye lucro cesante, fuerza mayor o caso fortuito ni daños causados por terceros.
- 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.

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 de mala calidad, o cuando la maquina presente daños atribuibles al consumidor y en caso de que la maquina sea sometida a uso intensivo por periodos largos de tiempo.
- B.** Cuando se presenten condiciones inadecuadas de instalación y funcionamiento en el lugar de trabajo como: bajo caudal, baja presión y baja calidad del agua de alimentación, voltaje regular o diferente al requerido por el equipo
- C.** La garantía no incluye lucro cesante, fuerza mayor o caso fortuito ni daños causados por terceros.
- D.** 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.
- E.** La garantía quedara sin efecto cuando NO sea diligenciado el acta de entrega correspondiente al equipo (verificación de instalación y recomendaciones generales de cuidados y funcionamiento) para los equipos que aplique de acuerdo con las políticas comerciales de Karcher.

Requisitos para reclamación de la garantía.

Para hacer válida la garantía, el cliente debe retornar el equipo con sus accesorios y factura con fecha de compra a cualquier Centro de Servicio Autorizado por Karcher. (Anexo a este documento el listado actualizado de CSA). En caso de que el cliente no tenga la factura de compra, deberá solicitar al distribuidor/ almacén copia de factura o certificación de compra.

Procedimiento para atención de garantías

Todo producto que sea vendido por nuestros distribuidores autorizados y que presente falla al usuario final debe ser llevado por el usuario final o por intermedio de distribuidor o almacén a nuestros Centros de Servicio Autorizado (CSA) para que sea otorgado el servicio de garantía, siempre y cuando cumpla con los requerimientos anteriormente expuestos. 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 a nuestra área de garantías al correo garantias.co@karcher.com para que autorice dicho gasto al CSA por concepto de flete y para que pueda hacer seguimiento del caso.

Cordialmente

Carlos Briceño

Gerente de Servicio Postventa

E-mail: carlos.briceno@karcher.com

