



50

AÑOS / YEARS

DUCASSE
C O M E R C I A L
— DESDE 1966 —

POLÍTICAS DE DEVOLUCIONES Y GARANTÍA

CONTROL DE CAMBIO

V2.0

23 de Junio, 2016

CONDICIONES DE SUMINISTRO Y GARANTIAS

Partes & piezas mecánicas, equipos mecánicos, equipos eléctricos y electrónicos.

Política de devolución o cambio:

- o Están cubiertos partes & piezas mecánicas, equipos mecánicos, equipos eléctricos y electrónicos.
- o Se excluyen piezas o equipos especiales, soluciones a medidas solicitadas como pedido especial a fábrica no serán aceptados en devolución o cambio.
- o Se aceptarán devoluciones o cambios de partes & piezas mecánicas, equipos mecánicos, equipos eléctricos y electrónicos no especiales dentro de los primeros 10 días a contar de la fecha de emisión de factura.
- o Devoluciones de partes & piezas mecánicas, equipos mecánicos, equipos eléctricos y electrónicos a partir del día 11 de la fecha de facturación hasta el día 30 tendrán un recargo de un 20% por concepto de re-locación. (más gastos de envío) 31 o más días contactarse con SERVICIO AL CLIENTE DUCASSE.
- o Para la aprobación de la devolución o cambio el producto debe estar nuevo, no debe estar manipulado o modificado, y debe contar con su envase o envoltorio original, en condiciones comercializables.
- o Para la tramitación de la devolución o cambio es requisito acompañar el producto con la factura de compra.
- o Los productos deben venir con las etiquetas originales del fabricante, deben estar legibles al 100%.
- o Los fletes por devoluciones y/o cambios no serán reembolsados.
- o Antes de una devolución o cambio, previamente debe ponerse en contacto con SERVICIO AL CLIENTE DUCASSE, requisito de rechazo.

Política de Garantía.

Todas las partes & piezas mecánicas, equipos mecánicos, equipos eléctricos y electrónicos comercializados por DUCASSE COMERCIAL LTDA., a parte de la garantía legal de 3 meses, cuentan con una garantía extendida de 3 meses adicionales, completando un total de 6 meses de garantía contra desperfectos atribuibles al fabricante. Esta garantía es válida desde la fecha de emisión de la factura, independiente de la fecha de instalación o puesta en marcha.

Para que el producto esté cubierto por la garantía debe cumplir con lo siguiente:

- Transporte, manipulación y almacenamiento adecuado.
- Instalación adecuada según especificaciones y operación dentro de los alcances técnicos definidos o indicados por Ducasse Comercial Ltda.
- Ante el evento de una anomalía el producto, éste debe estar disponible y accesible para el proveedor por el período mínimo necesario a la identificación de la causa del desperfecto y su debido informe técnico:
 - i. El comprador debe dar aviso de inmediato de los defectos de funcionamiento ocurridos y que los mismos sean posteriormente comprobados por DUCASSE COMERCIAL LTDA., en conjunto con el departamento técnico de la marca representada.
 - ii. El departamento de garantías de Ducasse Comercial Ltda., para evaluar cada caso, debe recibir el producto limpio, adecuadamente embalado y debe ir acompañado de su documentación de compra emitida por Ducasse Comercial Ltda.

Exclusiones

En general se excluyen de la garantía los daños al producto por causa de accidentes, falta de cuidado, negligencia, desgaste normal de los productos por el uso o instalación inadecuada, mezclas o integración con componentes de otros fabricantes.

También se excluyen los productos que han sido alterados o modificados, ya que es imposible determinar si la falla se debe a la fabricación, los materiales originales o a la alteración posterior del producto.

Para las partes & piezas mecánicas, equipos mecánicos, equipos eléctricos y electrónicos.

No se reconocerán en garantía aquellos productos o piezas que presenten las siguientes características:

Productos Quebrados, rayados, modificados, con circuitos quemados, con piezas sueltas, cables cortados u otro tipo de intervención.

Placa de Identificación no legible, ausente o número de serie borrado. Daños causados por descargas eléctricas, uso de voltaje incorrecto o que se encuentren bajo condiciones de uso anormales en cuanto a la buena utilización y/o mantenimientos especificados en el manual que acompaña a cada producto.

- No es reconocida la garantía de aquellos productos que hayan sido modificados o reparados por servicios técnicos propios del cliente o subcontratados por el cliente sin previa autorización o certificación de Ducasse Comercial Ltda.
- En el caso que el producto en reclamo de garantía se encuentre discontinuado por el fabricante o se encuentre agotado, se entregará al cliente si así lo prefiere, un producto de las mismas características o similar como remplazo, continuando la garantía del producto original en caso de la entrega de productos similares.
- Ducasse Comercial Ltda., siempre realizará inspección pericial con el servicio técnico autorizado por el fabricante, y evaluará si procede la garantía del producto. En el caso que la garantía no aplique, Ducasse Comercial Ltda. enviará un presupuesto de reparación (si es factible) al cliente, quien finalmente tendrá la opción de realizarla o no. De no hacerse efectiva la garantía, el cliente deberá cancelar el costo de la revisión e informe técnico.
- Se excluyen de esta garantía los componentes como: lámparas, ampolletas, fusibles, semiconductores de potencia, así como componentes cuya vida útil, en uso normal, sea menor que el periodo de garantía.
- La presente garantía solo se limita al o lo productos entregados por parte de Ducasse Comercial Ltda., liberando a Ducasse Comercial Ltda. de cualquier responsabilidad por daños a personas, a otros equipos o instalaciones, lucros cesantes o cualquier otro daño emergente o consecuente.