

CONDICIONES GENERALES DE SERVICIO TECNICO

1. Sobre el Servicio Técnico

- 1.1. El servicio técnico tiene un plazo máximo de 15 días hábiles para emitir un diagnóstico y/o informe técnico.
- 1.2. Todos los productos para el servicio técnico podrán ser ingresados en cualquiera de nuestras tiendas Sodimac Maestro a nivel nacional, a excepción de productos en los que el servicio técnico es directo, lo cual es indicado en la cartilla de garantía o manual de uso del producto.
- 1.3. Para productos de marcas con representación nacional, puede acudir directamente al servicio técnico autorizado de la marca según indique la cartilla de garantía del producto, así podrá recibir una atención más rápida.
- 1.4. Podrá solicitar la anulación de la orden de servicio técnico, dentro de las 24 horas de entregado el producto al área de atención al cliente.
- 1.5. Los productos que fueron ingresados al servicio técnico serán recogidos por el cliente en la misma tienda donde los dejó.

2. Sobre la Garantía de Productos

- 2.1. La garantía es válida solo con la presentación de la factura o boleta de compra.
- 2.2. La garantía rige desde la fecha de compra del producto y su vigencia se determinará tomando en cuenta el tiempo señalado en la cartilla de garantía o el empaque del producto.
- 2.3. La garantía no cubre uso inadecuado del producto (contrario a las instrucciones del manual de operaciones).
- 2.4. La garantía no cubre problemas generados por mal manejo, maltrato, agentes externos como tierra, polvo, agua, insectos, etc.
- 2.5. La garantía no cubre intervención y/o manipulación por personas no autorizadas o ajenas al servicio técnico autorizado.
- 2.6. La garantía no cubre número de serie adulterado, que no éste registrado, que no corresponda o que haya sido retirado del producto.
- 2.7. La garantía no cubre daños ocasionados por el transporte, golpe, caídas, roturas, etc.
- 2.8. La garantía no cubre accesorios incluidos dentro del producto, mantenimiento y limpieza del mismo.

3. Sobre el Servicio de Reparación

- 3.1. La reparación se realizará en forma gratuita durante el período de vigencia de la garantía, siempre y cuando se determine que la falla proviene de fábrica.
- 3.2. En caso el producto tenga un presupuesto de reparación, éste será entregado en la tienda donde se ingresó el producto o enviado vía correo electrónico.
- 3.3. Solo tendrá un plazo máximo de 7 días hábiles para cancelar un presupuesto, contados desde la comunicación de su orden de servicio técnico, caso contrario se dará por finalizado y se volverá a registrar uno nuevo.
- 3.4. Para marcas propias, la reparación realizada a su producto tiene una garantía de 90 días calendario, ante cualquier falla de las partes reparadas y previo diagnóstico técnico.

4. Sobre las Condiciones del Servicio

- 4.1. Los productos que no sean recogidos dentro de los 45 días después de dejados para servicio técnico y previamente comunicados para su recojo, serán reportados como olvidados y/o abandonados y posteriormente destruidos en presencia de un notario.
- 4.2. Tiendas del Mejoramiento del Hogar S.A. no se responsabiliza por el estado y/o condición de los productos luego del plazo señalado en el punto anterior.
- 4.3. La entrega del producto solo se realiza presentando la Orden de Servicio Técnico. En caso de extravío sólo podrá recoger el producto el titular de la orden, presentando una carta simple indicando el extravío. En caso de personas jurídicas sólo podrá recoger el producto el representante legal de la empresa presentando una copia simple de la vigencia de poder con no más de 30 días de emitido dicho documento.