



~

HUMO
BRASAS
& LEGADO

POLÍTICA DE GARANTÍAS, CAMBIOS Y DEVOLUCIONES

Garantía:

Se entiende por garantía, cuando se responde por daños en los productos, que no sean derivados de una mala manipulación y que estén ligados al mal funcionamiento del mismos.

AHUMADORES CHAQUIRO se hace responsable de responder y dar una respuesta oportuna a los requerimientos de las garantías.

Condiciones:

1. El cliente deberá enviar registro fotográfico del producto y su daño.
2. El cliente deberá mostrar la factura de compra para identificar el tiempo del producto.
3. Si se identifica que es un daño proveniente de la fabricación o el transporte, se debe validar si tiene lugar a garantía.

Se entiende como garantía de los ahumadores los siguientes daños: defectos en la fabricación, como daños de soldadura, desprendimiento, daños de partes como maniguetas, aro, quemador, patas o el material en caso del acero inoxidable.

No es garantía de los ahumadores mal uso de los productos, exposición a condiciones climáticas, como lluvia y sol en productos de hierro, deterioros del material por incendios, encendido con combustibles como gasolina, petróleo, alcohol y ACPM.

La pintura en los ahumadores de lámina de hierro se puede ver afectada fácilmente desde el primer día de uso y esto hace parte de la normalidad de estos ahumadores.

4. La solución se le brindará al cliente según sea el caso y en el menor tiempo posible:
 - a. Si es un problema que el cliente puede solucionar sin necesidad de herramientas especializadas, se le envía la pieza a cambiar o reparar y la empresa será quien asuma el costo del envío.
 - b. Si el problema no puede ser solucionado por el cliente, por temas relacionados con soldadura o uso de equipos especializados, Ahumadores Chaquiro asume el costo del transporte de ida y vuelta del producto y será encargado de programar recogida para su cambio o reparación. En este caso se coordinará con el cliente el despacho del producto en mal estado hasta Ahumadores Chaquiro.
5. Los tiempos de respuesta serán acordados con el cliente, siempre y cuando no superen los 15 días hábiles.
6. La garantía de los accesorios es por 6 meses y aplica las mismas políticas de los ahumadores.



~

HUMO
BRASAS
& LEGADO

Cambio o devolución: es el proceso mediante el cual un cliente inconforme con su compra decide devolver la mercancía a la tienda.

Condiciones:

1. Las devoluciones o cambios se recibirán de lunes a viernes de 9:00 am a 6:00 pm.
2. Las devoluciones o cambios se deberán hacer con la factura de compra.
3. El consumidor deberá devolver el producto al productor o proveedor por los mismos medios y en las mismas condiciones en que lo recibió. Los costos de transporte y los demás que conlleve la devolución del bien serán cubiertos por el cliente.
 - a. Si hay deterioro en la caja, está se deberá cobrar por aparte, para garantizar el excelente estado del producto.
4. El producto no puede haber sido usado.
5. El término máximo para ejercer el derecho de retracto será de cinco (5) días hábiles, contados a partir de la entrega del bien o de la celebración del contrato en caso de la prestación de servicios.
6. Ahumadores Chaquiro tendrá un tiempo de hasta treinta (30) días calendario para hacer la devolución total del dinero, sin que haga descuentos o retenciones de ningún tipo.
 - a. La devolución del dinero se hará en las mismas condiciones que se recibió, por lo tanto, se puede tardar la devolución según los medios de pago, como datáfono, link de pagos, entre otros.

Gonzalo Diaz Molina
Representante legal