



¡TUS INQUIETUDES TIENEN RESPUESTAS!

CONDICIONES DE GARANTÍA

- Todos nuestros productos tienen garantía. La misma es la garantía que el fabricante ofrece por sus productos. La Garantía comienza desde la fecha de facturación (no desde la fecha de entrega del producto).
- El periodo de cobertura es generalmente un año, sin embargo existen productos con menor tiempo. Para mayor información acercarse a una tienda para consultar el periodo de garantía de su producto.
- Si un producto se daña después de finalizado su periodo de garantía no aplica la garantía (salvo que tenga Garantía Extendida).
- OfertaElectro hace cumplir la Ley de Defensa del Consumidor, la cual estipula que la garantía consiste en la rehabilitación de un producto con partes originales sin costo, en un plazo máximo de 30 días.
- OfertaElectro realiza cambios de productos cuando no se puede rehabilitar el producto, o cuando la rehabilitación demore más de 30 días o cuando el costo de rehabilitar el artículo supera el costo del producto.
- Si un producto presenta tres novedades en su funcionamiento durante el periodo de garantía OfertaElectro asume el cambio del mismo. Esta condición aplica únicamente para daños cubiertos por las condiciones de garantía de cada marca. Servicio Técnico OfertaElectro realiza la evaluación del daño y definirá si aplica o no.
- Si el producto tiene un daño durante los primeros siete días desde la fecha de entrega o instalación (si el producto lo requiere) se procede al cambio del producto. Esta condición aplica únicamente para daños cubiertos por las condiciones de garantía de cada marca.
- Para solicitar la garantía el producto debe estar acompañado por la factura original (sin alteraciones).
- La garantía cubre defectos de fabricación que ocurran bajo el uso normal del producto (uso doméstico, no comercial ni industrial). No cubre daños físicos ni golpes. El daño físico en un producto anula automáticamente la garantía.

¿Y SI MI PRODUCTO SE DAÑA?

- Servicio Técnico OfertaElectro no atiende directamente las garantías de todas las marcas (únicamente las que nos han autorizado). Si su producto se daña, usted debe primero identificar la marca de su producto para saber dónde tiene que reportar el daño (Ver anexo de marcas).



- OfertaElectro no realiza servicio técnico en sus tiendas. Únicamente en sus oficinas de Servicio Técnico OfertaElectro en Guayaquil.
- En caso que la marca sea atendida directamente por Servicio Técnico OfertaElectro, el artículo debe ser revisado en nuestras oficinas en Guayaquil.
- Si la marca no es atendida directamente por OfertaElectro, usted debe comunicarse con Centro de Servicio Autorizado (CSA) de su ciudad y coordinar la atención del técnico (sea a domicilio o llevar el producto al CSA para que lo asistan).
- Si usted reside en otras ciudades del país por favor acercarse a la tienda más cercana para mayor información sobre los CSA en su ciudad.
- Ofertaelectro está en la obligación de hacer respetar las condiciones de garantía de cada marca, a través de los CSA.

GARANTÍA EXTENDIDA

- OfertaElectro ofrece el producto GARANTIA EXTENDIDA. Esta garantía es adicional a la garantía del fabricante y empieza luego del primer año de adquirido. Este producto tiene un costo en función del precio de cada producto.
- La GARANTÍA EXTENDIDA consiste en extender el periodo de garantía de fabricante por el tiempo que contrate el cliente. Las condiciones sobre la cual actúa esta garantía son las mismas de las del fabricante del producto comprado.

¿Y SI MI PRODUCTO NECESITA INSTALACIÓN (Encimeros, Lavadoras, Split, etc.)

- Existen dos tipos de instalaciones en OfertaElectro. Las realizadas por el personal de Servicio Técnico OfertaElectro y las realizadas por las marcas.
- Servicio Técnico OfertaElectro no instala directamente los productos de todas las marcas (únicamente las que nos han autorizado). Si su producto requiere instalación, usted debe identificar la marca de su producto para saber dónde tiene que solicitarla (ver anexo de marcas).
- Si un producto es instalado por OfertaElectro, el técnico lo visitará hasta siete días laborables después de la fecha de entrega en Guayaquil. Para otras localidades hasta 10 días laborables.
- Si la marca no es atendida directamente por OfertaElectro, usted debe comunicarse con Centro de Servicio Autorizado (CSA) de su ciudad, y coordinar la instalación o la visita del técnico.



POLÍTICA DE ANULACIONES

- Excepcionalmente en los siguientes casos:
 - o El producto no llegó durante el tiempo estipulado
(No aplica para entregas fallidas por imposibilidad de recepción por parte del cliente)
 - o El producto no fue instalado durante el tiempo estipulado
 - o Producto despachado difiere del comprado.

CONDICIONES:

- Solo se pueden anular facturas máximo hasta 30 días después de la fecha de compra.
- Únicamente se pueden anular facturas si el producto está: operativo, sin uso, con manuales, accesorios completos, certificados, con promocionales completos y con sus empaques originales completos. Esta evaluación la realizarán los jefes de Tienda.
- En caso que los productos no estén nuevos, la anulación no procede.
- El cliente debe presentar la documentación completa (factura, emisor, etc.).
- OfertaElectro no realiza devolución de efectivo. Se genera una nota de crédito con la que el cliente podrá generar una nueva compra.

POLÍTICA DE DEVOLUCIONES

- OfertaElectro permite realizar devoluciones de artículos únicamente en caso de enfermedad catastrófica del cliente: En estos casos el cliente debe traer certificado médico detallando el problema con pruebas que justifiquen esta solicitud.
- Cuando se devuelve un producto usado, Servicio Técnico OfertaElectro realiza una valoración del producto y determina un porcentaje de depreciación del artículo que varía según el tiempo de uso y su estado.
- Luego de este ajuste se determina el saldo restante de la deuda, luego de haber finalizado la devolución. Este saldo debe ser cancelado por el cliente en un solo pago y así extinguir la deuda.
- No se aceptan devoluciones por insatisfacción del producto (no le gustó) o porque no le agradan las características, el color, tamaño. Las mismas deben ser corroboradas antes de realizar la compra.
- Para poder aceptar una devolución, el producto debe venir con manuales, accesorios completos, certificados, y con promocionales completos, sin golpes, rayones, sucio, ni dañado.



¿EN CUANTO TIEMPO ME ENTREGAN EL PRODUCTO?

- Los despachos a domicilio en OfertaElectro se realizan hasta 3 días laborables después de la fecha de compra.
- En caso de ventas telefónicas y web, los despachos se realizan entre 3 y 15 días laborables, dependiendo de la ciudad donde dispuso la entrega el cliente.
- Los despachadores de OfertaElectro o los servicios externos de entrega, están autorizados a entregar la mercadería en la puerta de la dirección del domicilio del cliente y en caso de ser necesario subir productos a pisos superiores nuestros despachadores pueden colaborar con traslado.
- Para productos como: Refrigeradoras Side by Side, Torres de Lavado, etc. nuestros despachadores pueden colaborar con traslado previo a la firma de la carta de conformidad de recepción.
- Los despachadores de la empresa no deben realizar trabajos adicionales tales como desarmar puertas, ventanas, etc. Si el cliente solicita ayuda al despachador para realizar trabajos adicionales, OfertaElectro no asume el daño sico potencial al producto de la misma.
- Para poder entregar el producto es necesario firmar la carta de conformidad de recepción.
- La misma valida que el estado sico del producto es óp o al momento de la entrega.
- Una vez firmada la carta de conformidad de recepción no se aceptan anulaciones ni devoluciones por mo vo del estado sico del producto.