



POLITICAS DE NEFFOS

Tiempo de garantía:

El fabricante otorga un año (1) de garantía para los productos NEFFOS.

Tipo de garantía:

Por defectos de fabricación:

Se define como defecto de fabricación: la falla del componente que no ha tenido intervención física por parte del usuario o que no ha sido sometida a daño físico por golpes, mal manejo o por descargas eléctricas y mal control de la energía estática.

Exclusiones en la garantía.

- Productos cuyo periodo de garantía haya finalizado.
- Problemas causados por la instalación y/o reparación efectuada por personal no autorizado por TP-LINK
- Productos que presenten modificaciones no autorizadas por el fabricante.
- Problemas causados por operación o uso inadecuado (diferente al recomendado en el manual de usuario) o por condiciones ambientales deficientes.
- Problemas causados por transporte inapropiado del equipo.
- Problemas causados por la invasión de elementos extraños al producto como agua, arena, insectos, roedores o similares.
- Problemas causados por fenómenos naturales como: terremotos, inundaciones, tormentas eléctricas, etc., por condiciones accidentales o provocadas como humedad, incendios, fluctuaciones de voltaje, vandalismo, robo o similares.
- Daños ocasionados por la instalación de programas o virus mal intencionados que causen conflicto con el sistema operativo original del producto y/o su funcionamiento normal.
- Situaciones ocasionadas por fuerza mayor o caso fortuito.
- Las causadas como consecuencia de culpa exclusiva del consumidor o hecho de un tercero.
- No atender las instrucciones de instalación, uso o mantenimiento indicadas en el manual de usuario del producto.



- Todo producto en POSVENTA debe ser sometido a diagnóstico, inspección y evaluación técnica por TP-LINK y/o uno de sus CENTROS DE SERVICIOS AUTORIZADOS (CSA)

Procedimiento para obtener la garantía

- Todos los clientes pueden reportar cualquier anomalía en funcionamiento de sus productos a los centros de Servicio ubicado en: la **Carrera 13ª # 96-53** (Celular Sun) lunes a viernes 8:30am a 6:00pm **Calle 13 # 12-30** (Centro comercial puerto bello local 19 de lunes a viernes de 8:30am a 6:00pm Líneas de Atención. **01 8000 113 646, (+57) 254 26 90** lunes a viernes 8:30am a 6:00pm
- Los productos pueden ser recogidos por una transportadora (COORDINADORA – SERVIENTREGA) quienes tiene un tiempo estimado de recolección de dos (2) días a partir de la fecha que se programe.
- En caso de no aplicar a la por mala manipulación TP-LINK se comunicara informando cual ha sido la falla y si desea realizar el cambio de la pieza también le informaran en costo que tendría el cambio y los datos donde debe hacer el pago.
- Las partes y/o repuestos habitualmente suelen tener disponibilidad en el mercado colombiano de 24 meses.
- Al ser diagnosticado el equipo en garantía se entregara una carta indicando el procedimiento realizado.
- La recolección y envío de los equipos no tienen ningun costo y estos se realizaran por medio de transportadoras (COORDINADORA – SERVIENTREGA).