

Términos y Condiciones Garantías Grupo Merpes

Somos una Empresa enfocada en garantizar la satisfacción de nuestros clientes, brindándole siempre una respuesta oportuna, mediante el acompañamiento y asesoría con nuestro servicio postventa. Grupo Merpes S.A.S. ofrece a sus clientes la seguridad de gestión de sus garantías de acuerdo con las condiciones establecidas por el fabricante o importador para productos de nuestro portafolio de las diferentes marcas, el tiempo y duración del servicio varía en función del tipo de producto conforme a la ley 1480 de 2011.

Políticas de garantías

Todos los productos comercializados y distribuidos por Grupo Merpes tienen la garantía y el respaldo no solamente de los fabricantes o proveedores sino también de nosotros como distribuidores. Contamos con un equipo de trabajo con calidez humana encargado de personalizar el trámite de la garantía y facilitar el proceso a nuestros clientes, sirviendo de intermediarios y apoyo con los centros de servicio técnico y con los fabricantes. De esta forma tenemos clientes satisfechos e incentivamos la recompra de nuestros productos.

Recomendaciones

Con el fin de prestar y garantizar un servicio a la medida de sus exigencias, por favor al momento de realizar una compra en cualquiera de nuestros canales de distribución tenga en cuenta los siguientes aspectos:

- Verifique las recomendaciones de instalación, uso del producto y mantenimiento las cuales vienen especificadas en el manual del usuario ya que un mal procedimiento acarrea la pérdida de la garantía legal.
- Siempre consulte con el comercial el tiempo de garantía con el que cuenta el producto al momento de efectuar la compra.
- En caso que se presente alguna inconsistencia, debe reportarla de inmediato al comercial para proceder con el asesoramiento del proceso de garantía.
- Para los casos que no han pasado cinco días hábiles el producto aplica para cambio siempre y cuando se encuentre en óptimas condiciones físicas, caja original y accesorios completos.

- Después de cinco días hábiles de la fecha de compra, se procede con la reparación del producto es lo estipulado por la ley, solo se realiza cambio si el artículo no tiene arreglo o presenta falla reiterativa.
- Exija siempre la entrega de sus productos con documentos como despacho o factura, los cuales serán exigidos para cualquier trámite de garantía.
- Solicite la revisión de su producto cuando realice la entrega en nuestros puntos autorizados.
- Los costos de transporte en caso de que el cliente solicite que Grupo Merpes tramite todo el proceso de garantía con el centro de servicio técnico autorizado corren por cuenta del usuario final.

Condiciones para realizar un cambio de mercancía

Por favor tener en cuenta los siguientes aspectos al momento de solicitar un cambio de producto por garantía.

- El producto debe encontrarse en su empaque original.
- El producto debe contar con todos sus accesorios como son: cables, control remoto y todos aquellos necesarios para el funcionamiento del artículo adquirido.
- El producto debe estar en óptimas condiciones físicas, sin golpes, rayones ni abolladuras.
- El envío del nuevo producto está sujeto a existencias de inventario y se efectuara en los 10 días hábiles siguientes después de aprobado el cambio.

Proceso de garantía

1. Todo artículo que presente algún mal funcionamiento deberá ser ingresado a nuestro departamento de notificación de garantías, para así ser evaluado por el departamento técnico en un tiempo no mayor a 72 horas, posterior al diagnóstico realizado se otorga un plazo de 30 días hábiles para gestionar la reparación del mismo.
2. El tiempo de garantía de los artículos comercializados por Grupo Merpes S.A.S es de acuerdo al periodo que brinda directamente el fabricante.

3. El portador del artículo deberá hacer el trámite de la garantía de acuerdo a la información brindada por el personal de Grupo Merpes encargado de la asistencia de las novedades por falla de la unidad, en el caso de que el portador desee que se tramite directamente por el personal de garantías, deberá asumir el costo del envío del artículo a las oficinas de Grupo Merpes, así como el retorno a su domicilio una vez este se encuentre reparado o en su defecto el reemplazo del mismo.
4. Los productos retornados por garantía serán analizados por el departamento de servicio técnico; si presentan fallas serán corregidas o en su defecto reemplazada por un producto igual, similar del mismo o de otra marca disponible en el momento y será garantizada por el periodo restante de la garantía.
5. La emisión de notas crédito por garantía, se harán por el precio actual del artículo. Para los productos que contengan accesorios y demás; deberán ser retornados tal como fueron despachados (cables, manuales, drivers, tornillos, etc.), en caso de faltantes se hará descuento del 20% al valor de la acreditación.
6. La documentación adjunta correspondiente al artículo, es de carácter obligatorio; si no cumple con los requisitos explícitos no se hará la recepción del mismo.
7. Los defectos de fabricación están cubiertos por la garantía, con algunas excepciones:
 - Etiquetas de Grupo Merpes S.A.S o del fabricante adulteradas o removidas, que muestren evidencia de intento de reparación o que presente rayaduras externas.
 - Problemas producidos por transporte después de la compra.
 - Fallas o quemaduras ocasionadas por conexiones externas, derivadas de la conexión o instalación a fuente de alimentación defectuosa o diferentes a las especificaciones técnicas del producto explicitas en el manual.
 - Mal manejo, uso indebido del producto o uso de accesorios inadecuados.
 - Fallas producidas por causales como; líquidos u otros objetos.
 - Dando uso al artículo en condiciones extremas; altas temperaturas, humedad, intemperie produciendo corrosión, óxidos y sulfatados.
 - Intervención de personal ajeno a nuestro servicio técnico autorizado.
 - Casos fortuitos o de causa mayor.

8. No se aceptan cambios ni devoluciones por incompatibilidad con productos de otros proveedores o por error de compra.
9. Grupo Merpes S.A.S no se responsabiliza por el software y datos almacenados. Se recomienda realizar copias de respaldo antes de devolver el artículo.
10. Recuerde que los accesorios no tienen garantía.
11. No se responde por accesorios faltantes una vez recibido el producto a satisfacción.
12. El plazo máximo estipulado por la ley para la reparación del artículo deberá realizarse dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes, contados a partir del día de la entrega del artículo para reparación.
13. Los procedimientos están sujetos a variar sin previo aviso.