Nº

¡ TUS INQUIETUDES TIENEN RESPUESTAS!

COMANDATO

CONDICIONES DE GARANTIAS

- 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.
- El periodo de cobertura es generalmente un año, sin embargo existen líneas con menor tiempo. Con su asesor comercial puede consultar el periodo de garantía de su producto.
- Comandato cumple con la Ley de Defensa del Consumidor, Art.22 de la Ley Orgánica Defensa del Consumidor, la cual estipula que la garantía consiste en la rehabilitación de un producto, sin costo, en un máximo de 30 días laborables.
- Comandato realiza cambios de productos cuando la rehabilitación del mismo demore más de 30 días; si, un producto se daña tres veces por el mismo motivo durante el periodo de garantía, o, si tuviera novedades por daños de fábrica, en los primeros días después de la entrega o instalación, Comandato asume el cambio del mismo. Esta condición aplica únicamente para daños cubiertos en las condiciones de garantía de cada marca. Servicio Técnico Comandato realiza la evaluación del daño y definirá si aplica o no.
- Para solicitar la garantía del 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.

¿DÓNDE DEBO LLEVAR MI PRODUCTO CUANDO SE DAÑA?

- El cliente, debe identificar la marca de su producto para saber dónde tiene que reportar el daño (Ver anexo de marcas). Si la marca no es atendida directamente por Comandato, 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 atiendan).
- 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.

GARANTÍA EXTENDIDA

- Comandato ofrece el producto GARANTÍA EXTENDIDA. Esta garantía es adicional a la garantía del fabricante y empieza una vez que la misma termine su vigencia. 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.

INSTALACION DE ARTICULOS

- Para los productos que requieran instalación, la misma debe ser realizada por Servicio Técnico Comandato (en las marcas que nos han autorizado) o los CSA´s autorizados según aplique. Caso contrario pierde la garantía del producto.
- Servicio Técnico Comandato 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 anexos de marcas).
- En caso que usted lo requiera, nuestro personal en tiendas lo puede ayudar a realizar la solicitud de instalación con el centro de servicio correspondiente. Por favor acérquese a la tienda más cercana para solicitar asesoramiento.
- Comandato no realiza trabajos adicionales a la instalación, tales como albañilería, gasfitería, entre otros. Esos son responsabilidad del cliente.

¿POR QUE PIERDE LA GARANTÍA?

- El problema es causado por uso o por operación inadecuada (Uso comercial o industrial del producto).
- Por uso de software corrupto como infección por virus de computadoras, uso de opciones o accesorios en forma incorrecta o no recomendados.
- El problema es causado por transporte o caída del producto en poder del cliente.
- El producto no fue instalado, reinstalado o reparado por personas o centros autorizados. Se han realizado modificaciones o reparaciones no autorizadas en otros servicios técnicos.
- El problema fue causado por condiciones naturales (terremoto, inundación, tormenta eléctrica, etc) o por situaciones accidentales (incendios, fluctuaciones de voltaje o corriente, vandalismo, robo). En estos casos revisar si su artículo está cubierto por algún seguro.
- El número de serie ha sido removido, alterado o no legible.
- En el siguiente cuadro se detalla las principales marcas que vendemos, y donde debe reportar la garantía de su producto

MARCAS	CALL CENTER
BAZZUCA	1800 303030
COMPAQ/HEWLETT PACKARD (hp)	199119-18007112884
DUREX	1800 737847
ELECTROLUX	1800 353287
EPSON	199119 - 25302540
MABE/GENERAL ELECTRIC	1800737847
GLOBAL /INDURAMA - SERVIHOGAR	1800303030
LENOVO	199119 - 8774049661
L G ELECTRONICS	1800101092
PANASONIC	1800-726276
SAMSUNG	1800-726786
WHIRLPOOL	04-6024044-0969617463
SONY	1800344782

ANULACIONES

- Comandato permite realizar anulaciones de facturas únicamente en los siguientes casos:
  - El producto no llegó durante el tiempo estipulado.
  - El producto no fue instalado durante el tiempo estipulado
  - El producto despachado difiere del comprado
- Se puede anular facturas, hasta máximo 30 días después de la fecha de compra.
- Únicamente se pueden anular facturas si el producto se encuentra sin uso y con manuales, accesorios completos, certificados, y, con sus empaques originales completos. Esta evaluación la realizarán los jefes de tienda. El cliente debe presentar la documentación completa (factura, emisor, etc.)
- En caso de que los productos no estén en su empaque original y sin uso, la anulación no procede.
- En caso de desistir de la negociación, Comandato no realiza devolución de valores en efectivo. Se genera una nota de crédito con la que el cliente podrá generar una nueva compra.
- Las anulaciones de factura no aplican para celulares, laptops, motos, o motores fuera de borda.

DEVOLUCIONES

- Comandato permite realizar devoluciones de facturas únicamente en los siguientes casos:
  Condición económica, no le permite cancelar el producto.
- En estos casos el cliente debe presentar un escrito detallando el problema con pruebas que justifiquen esta solicitud, y actualizar sus datos en una oficina de Comandato cercano.
- Cuando se devuelve un producto usado, Servicio Técnico Comandato realiza una valoración del producto y determina un porcentaje de depreciación del artículo por el tiempo de uso, y ese valor es reflejado en la deuda de cliente como una Nota de Débito (Del 5% al 45% del PVP del artículo).
- No se acepta devoluciones por insatisfacción del producto; por ej. no le gustó, o por qué no le agradan las características, el color, tamaño. Las mismas deben ser corroboradas antes de realizar la compra y recibirlo.
- Devoluciones no aplican para celulares, laptos, motos, o, motores fuera de borda.

¿QUE HACER EN CASO DE QUERER APLICAR LA COBERTURA POR SEGUROS?

- Para poder aplicar la cobertura de cualquier seguro contratado con Comandato, el cliente debe tener la póliza en su custodia ya que esta se encuentra ligada a una factura, o artículo específico.

*No aplica para la línea de celulares, y computadores portátiles.

Para mayor información de las coberturas o información de asistencia por seguros puede comunicarse con el 04 6009000. Opción 3; o acercarse a una Tienda Comandato cercana a su domicilio.

Al adquirir uno de los seguros que ofrece Comandato, el cliente acepta expresamente todas las condiciones del mismo, siendo su responsabilidad leer enteramente los convenios de seguros entregados junto con su factura, a fin de conocer con mayor profundidad dichas condiciones particulares de cada uno, todos los seguros y asistencias aplican restricciones.

DESPACHOS

- Los despachos a domicilio en Comandato se realizan hasta tres días laborables, dependiendo de la ciudad donde dispuso la entrega el cliente.
- Para productos que necesiten un transporte y ubicación especial por Ej. refrigeradoras side by side, torres de lavado, etc, nuestros despachadores realizan el traslado previo a la firma de la carta de conformidad de recepción conforme.
- Los despachadores de la empresa no realizan acciones adicionales tales como desarmar puertas, ventanas, etc.
- Una vez firmada la guía de remisión con la entrega a conformidad no se aceptan anulaciones ni devoluciones por motivo del estado físico del producto.

SOBRE LOS CRÉDITOS – RECARGOS.

- Los créditos otorgados por Comandato son personales e intransferibles. Independientemente de quién realice los abonos a la deuda, el titular del crédito es el único responsable por el mismo.
- Las cuotas deben cancelarse mensualmente en su fecha de pago única elegida durante la venta, para evitar cobros adicionales.
- Si cancela posterior a su fecha de pago única se generan recargos por pago tardío e intereses de mora de acuerdo a lo establecido por la Superintendencia de Compañías Resolución No. SCVS.DSC.16.015.
- El cliente puede acercarse a su tienda más cerca y solicitar una copia impresa del detalle de sus cuotas.
- Para recibir su estado de cuenta digital sin costo mensual, previamente debe realizar la actualización de datos, incluyendo su dirección de correo electrónico, en cualquiera de nuestras localidades a nivel nacional.

REFINANCIAMIENTOS

- Los clientes de Crédito Directo Comandato, pueden aplicar a refinanciamiento en caso apliquen, según los días en mora y la política vigente en la Compañía.
- Para refinanciar se debe abonar una cuota inicial, del monto total adeudado, mismo que se debe verificar en la Tienda más cercana a su domicilio.

PRECANCELACIONES DE CRÉDITO

- Los clientes de Crédito Directo Comandato pueden pre-cancelar su deuda. Si el cliente lo requiere, se puede hacer pre-cancelación parcial o total de la deuda.
- Existe un descuento al valor adeudado por la pre-cancelación de la deuda. Para mayor información acercarse a la tienda más cercana.

TEXTO LEGAL

El cliente declara que acepta todos los términos, condiciones y alcance de la garantía otorgada por Comandato. El cliente se obliga a utilizar el bien adquirido conforme a su destino y se hace responsable del buen uso de conformidad con las instrucciones del fabricante, liberando a Comandato de toda responsabilidad por el mal uso del mismo o incumplimiento de las normas de conservación, de la misma manera declara que ha recibido el bien a su entera satisfacción, estando debidamente informado por este instrumento de las condiciones establecidas para la adquisición de dichos bienes.

Nombre: _____

N°. Factura: _____

C.I. _____

Firma del cliente _____