

CERTIFICADO DE GARANTÍA

TÉRMINOS GENERALES

Gracias por su compra, por elegirnos como su aliado comercial.

En **Grupo Peguer, C.A.**, se toma como prioridad la **Satisfacción del Cliente**, es por ello que nuestras marcas, disfrutan de una Garantía de Calidad, según características técnicas y de funcionamiento. Las cuales se fundamentan en ciertas condiciones y son válidas únicamente en el territorio de la República Bolivariana de Venezuela; eligiendo a la ciudad de Valencia, estado Carabobo, para dirimir cualquier asunto relacionado con las garantías establecidas.

La Garantía: es el compromiso temporal que tienen los fabricantes, proveedores o vendedores, de responder al comprador por la calidad, buen estado y funcionamiento de los bienes y servicios que están para consumo de las personas y está fundamentado en la Legislación Venezolana. Por lo que en nuestra empresa, siempre pensando en el bienestar de nuestros clientes establece las siguientes condiciones.

CONDICIONES

- El lapso de garantía de nuestros productos, es de 12 meses, contados a partir de la fecha en que se recibe el producto, la cual debe quedar asentada en el Documento de compra.
- Una vez que el cliente reciba la mercancía, dispondrá de un lapso de cinco (05) días hábiles, para constatar que la cantidad de productos recibidos, coincida con la reflejada en el documento de compra y que **TODO**s los productos estén en perfecto estado y funcionamiento (enciendan). Pasado este lapso y sin notificación alguna, se entenderá como SATISFACTORIA la compra, no pudiendo realizar reclamo por faltante o desperfecto de fábrica o causado al momento de trasladar la mercancía (en caso de hacer uso de nuestro transporte, que corresponde a una empresa tercerizada).
- Los productos están garantizados contra defectos de fábrica, tales como: defectos imputables a los materiales, partes o manos de obra empleada en el proceso de fabricación, en estos casos se garantiza en primera instancia la reparación o posteriormente el reemplazo de cualquier componente o parte que afecte el buen funcionamiento del producto durante el periodo de garantía.
- No se cubre garantía por Bajo o Alto Voltaje.
- No se cubre garantía por uso o manipulación indebida, fallos en el suministro eléctrico o mala instalación.
- En el caso del producto: lámparas Tungsteno, en todas sus presentaciones, tendrá un lapso especial de garantía, siendo 15 días continuos. Con el propósito de que los clientes puedan constatar su normal funcionamiento, debido a que estas luminarias son susceptibles a las fuertes variaciones de voltaje, por lo tanto solo se garantizará las lámparas que estén quemadas al momento de su revisión.
- En el caso del producto: Panel Led, en cualquiera de sus presentaciones, la garantía será fijada únicamente sobre el driver.
- El producto: Bombas de Agua, cuenta con garantía por defecto de fábrica (el defecto de fábrica, al momento de instalarla). No aplica para daños producidos por fallo de suministro eléctrico, por manipulación y/o instalación inadecuada del producto.
- El producto: Protector de Voltaje, cuenta con garantía por defecto de fabricación, por un periodo de tres (3) años. No aplica para daños producidos por fallo de suministro eléctrico o por manipulación y/o instalación inadecuada del producto.
- A fin de efectos de garantía, el cliente deberá estar solvente, con el monto total indicado en el documento de compra, no pudiendo disfrutar de este beneficio, si presenta crédito vencido.
- Cuando el o los productos en garantía deban ser trasladados, la empresa se compromete a cubrir hasta un monto de trescientos dólares USD (300\$) o en su equivalente en bs, a la tasa del BCV. Si el monto supera lo establecido, el cliente deberá sufragar la diferencia del monto que determine la empresa de transporte.
- Las garantías indicadas **NO** serán válidas cuando:
 - El producto no sea manipulado según el instructivo y/o mala instalación.
 - Pasado el lapso estipulado de doce (12) meses.
 - Por defectos o daños derivados del uso normal del equipo
 - Por productos mojados y/o sulfatados.
 - Por productos golpeados y/o ralladuras excesivas en su exterior.
- Para efectos de garantía, el cliente debe presentar:
 - Documento de Compra
 - Producto en buen estado con todos sus componentes y/o accesorios.
 - Caja original en buen estado: no rallada, no deteriorada, no debe presentar tachones ni escrituras.
 - De no presentar documento de compra o caja original del producto, no procede la garantía.
- Una vez sufragada la garantía, si se determina que el daño o defecto del producto está amparado por la garantía establecida por la empresa, la reparación o reemplazo de equipo se realizará en un lapso no mayor a treinta días (30). Una sufragada la garantía, el producto será entregado al vendedor asignado, el cual se encargará de la entrega del producto.
- Una vez autorizada la garantía, se establece un lapso de quince (15) días continuos, para realizar la respectiva entrega de los productos que gocen de este servicio. Pasado este lapso, queda sin efecto cualquiera de los términos establecidos en este certificado.

LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y AL USUARIO: Artículo 15. *Todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, plazos, fechas, condiciones, modalidades, garantías, reservas o circunstancias, ofrecidas o convenidas con el consumidor o el usuario para la entrega del bien o la prestación del servicio.*