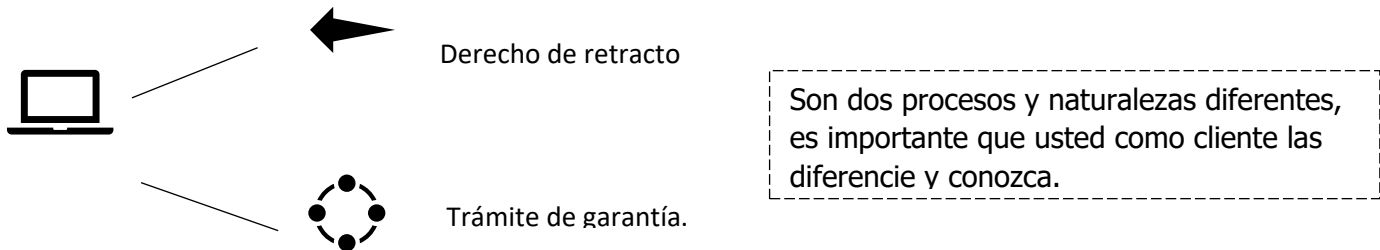


POLITICA DE GARANTIAS MULTITINTAS INK



Tener en cuenta estas condiciones para hacer uso del servicio de garantías:

Al enviar un producto por trámite para garantía es importante que tengan alleguen la siguiente información:

1. Fotocopia de la factura con seriales legibles.
2. Carta de diagnóstico del producto en la cual describa claramente sus fallas y pruebas realizadas. Por las cuales nos basaremos para su respectiva revisión.

DERECHO AL RETRACTO:

- a) De conformidad con el Art. 47 de la ley 1480 de 2011, el consumidor cuenta con cinco (5) días contados a partir de la entrega del producto para hacer uso del derecho al retracto, del cual estará sujeto así:
 - Deberá devolver el producto por los mismos medios y en las mismas condiciones que lo recibió.
 - Deberá cubrir el costo de transporte y demás que conlleva la devolución del bien.
 - Una vez recibido el producto, bajo la figura del retracto, MULTITINTAS verificará la calidad de producto, la idoneidad del mismo y en el plazo no mayor a 30 días calendario, informará al consumidor sobre la efectividad del derecho.

GARANTÍA DE PRODUCTO:

- b) El proceso de garantía inicia con la recepción de la mercancía en nuestras instalaciones. **NOTA (NO SON VALEDEROS NINGUNA CLASE DE COMUNICADOS)**, el tiempo estimado para dar **respuesta en torno a la viabilidad de la garantía** es de **(3)** días hábiles para la marca **ZIMPRA. Los productos cuentan con un término para dar respuesta a la viabilidad de garantía** es de **15 a 30** días dependiendo de las políticas de cada **FABRICANTE**.
- c) Se debe comunicar con su asesor indicado antes de enviar la mercancía, debe escanear la factura correspondiente con la guía y enviarla al correo electrónico **soporte@multitintasink.com** para su debido seguimiento.
- d) Todos los productos, partes o accesorios deben traer sus respectivos manuales, drivers de instalación, caja original, bolsas, adaptadores de corriente, etc.
- e) **LA GARANTIA SOLO CUBRE DEFECTOS DE FABRICACION.**
EN NINGÚN CASO SE DARÁ GARANTÍA POR MALA MANIPULACIÓN, DAÑO FÍSICO, MALTRATO, SELLOS O STICKERS ROTOS O RAYADOS, QUEMADURAS, CABLES PELADOS O UNIDOS, VIRUS, DAÑO EN SISTEMAS OPERATIVOS, FECHAS VENCIDAS, DAÑOS OCASIONADOS POR LA TRANSPORTADORA.
- f) En caso de algún inconveniente durante la recepción de la mercancía por la transportadora el cliente debe efectuar la reclamación directamente con la compañía transportadora y dejar el antecedente por escrito en la guía de transporte con la que le entregan.
- g) La garantía no incluye elementos que estén descritos como suministros tales como: **TINTAS, TONER, CABEZALES, CINTAS, CARTUCHOS, FILTROS, CILINDROS ETC. ESTOS SERAN EFECTUADOS POR EL CLIENTE DIRECTAMENTE CON EL FABRICANTE CORRESPONDIENTE.**

- h) Si al momento de hacer efectiva una garantía, es necesario reemplazar la parte, dicha parte continuara con el tiempo de garantía que le resta al producto desde la fecha inicial de su factura. **NOTA PASADO 8 DIAS NO SE ACEPTAN RECLAMOS DE GARANTIAS.**
- i) **LA EMPRESA NO SE HACE RESPONSABLE DE LA PERDIDA DE INFORMACIÓN CONTENIDA DENTRO DE LOS EQUIPOS, DISCOS DUROS O EN CASO DE MEMORIAS USB, CUANDO ESTOS ESTÉN EN PROCESO DE REVISIÓN DE GARANTÍA, POR LO CUAL ES IMPORTANTE QUE LOS CLIENTES GUARDEN LA INFORMACIÓN ANTES DE REMITIR LOS EQUIPOS A GARANTÍA.**
- j) Las garantías enviadas a **MULTITINTAS.INK** deben venir con el flete pago y entrega a domicilio, el regreso de las mismas se enviará pago contra entrega, excepto las partes o equipos **ZIMPRA** los cuales serán pagos por **MULTITINTAS.INK**. **NOTA: LA MERCANCIA QUE LLEGE CON COBRO, INCOMPLETA O FALTA DE DOCUMENTOS A MULTITINTAS.INK NO SERA TENIDA EN CUENTA Y SE DEVOLVERA INMEDIATAMENTE A SU ORIGEN SIN EXCEPCION ALGUNA CON COBRO EN DESTINO.**
- k) De conformidad con el artículo 4 del Decreto 735 de 2013, en caso de repetirse la falla y atendiendo a la naturaleza del bien, al concepto técnico experto del proveedor, y a las características del defecto, a elección del consumidor, se procederá a una nueva reparación, la devolución total o parcial del precio pagado o al cambio parcial o total del bien por otro de la misma especie, similares características o especificaciones técnicas.
- l) Una vez expire el término de la garantía legal el cliente deberá asumir el pago de cualquier revisión, diagnóstico, reparación y/o repuesto que requiera el bien.

CASOS POR LOS CUALES UNA GARANTÍA PUEDE SER NEGADA:

1. Cuando el cliente no se encuentre al día con cartera.
2. Cuando no presente los documentos completos (copia de factura, relación de seriales, carta con el diagnóstico del producto, manuales, drivers de instalación, caja original, bolsas, adaptadores de corriente, etc.)
3. Cuando el problema es causado por mala manipulación, daño físico, maltrato, sellos o stickers rotos o rayados, quemaduras, cables pelados o unidos, virus, daño en sistemas operativos, fechas vencidas, daños ocasionados por la transportadora.
4. Cuando no coincide el serial con el de la factura
5. **Actualizaciones mal realizadas por el cliente.**
6. **Fuerza mayor o un caso fortuito.**
7. **El hecho de un tercero.**
8. **El uso indebido del bien por parte de consumidor.**
9. **Que el consumidor no atendió las instrucciones de instalación, uso o mantenimiento indicados en el manual del producto y en la garantía.**



Es importante aclarar que los productos que no sean marca ZIMPRA, están sujetos directamente a las condiciones de garantías de cada proveedor. Nosotros funcionamos como intermediarios de garantía de la marca en el evento que así se requiera.

HORARIO PARA LA RECEPCIÓN DE MERCACIA POR GARANTÍA O DEVOLUCIÓN DE MULTITINTAS.INK

Los productos para la devolución o para procesos por garantía se recibirán en la CARRERA 33 #48-99 EDIFICIO FUCASA LOCAL 2 en horario de lunes a viernes de 8:00 am – 12:00 pm y de 2:00 pm – 5:00 pm únicamente. En los locales de Gratamira lunes a sábado de 8:00 am – 12:00 pm y de 2:00 pm – 5:00 pm únicamente.

HORARIO DE SOPORTE TELEFÓNICO

Lunes a sábado de 8:00 am – 12:00 pm y de 2:00 pm – 5:00 pm únicamente. **WhatsApp** 318 6069068

Para cualquier duda al respecto sobre estos términos por favor contactarse a la línea 318 6069068 y al correo electrónico soporte@multitintasink.com