

PROCEDIMIENTO PARA HACER EFECTIVA SU GARANTÍA

1. Es importante resaltar, que ASYCO S.A.S. solo comercializa productos de marcas reconocidas que otorgan una información seria, completa y veraz sobre la garantía de cada uno de sus artículos.
2. Usted podrá consultar los centros de servicios autorizados, y datos de contacto de las marcas que comercializamos en los manuales de uso y en las plataformas web de cada empresa fabricante, donde podrá solicitar de manera directa servicio técnico y garantía. Así mismo, podrá solicitar su garantía mediante nuestra plataforma web <https://asyco.com.co/pqr/> en la opción de peticiones quejas y reclamos, caso en el cual se trasladará su reclamo a la marca para que se realicen las visitas y diagnósticos técnicos pertinentes.
3. Usted deberá estar atento a las indicaciones para agendar el respectivo servicio técnico y prestar la colaboración necesaria para llevarlo a cabo, de lo contrario se obstaculizará el trámite de garantía, caso en el cual, nuestra empresa se exonera de responsabilidad.
4. Quien realice la visita, diagnóstico, o reparación técnica, está en la obligación de emitir constancia de la orden del servicio y/o concepto donde indicará el diagnóstico, la descripción de la reparación efectuada, las piezas reemplazadas o reparadas, la fecha de entrega y devolución del producto, y/o las razones para negar o conceder una garantía legal. Con base en el concepto técnico de la marca usted obtendrá respuesta dentro del término legal.
5. La solicitud del servicio técnico requerida dentro del término de garantía, solo se cerrará por parte de ASYCO S.A.S., una vez contestada su solicitud al correo electrónico suministrado para recibir notificaciones.
6. Una vez expire el término de la garantía legal, el consumidor podrá solicitar servicio técnico bajo los términos y condiciones de cada marca directamente con el fabricante.

POLÍTICA DE GARANTIA Y SERVICIO TÉCNICO.

- Usted puede consultar la ley 1480 de 2011 correspondiente al estatuto del consumidor, donde encontrará información importante para hacer efectiva la garantía de su producto.
- Señor consumidor, al momento de la entrega formal del artículo, el producto se entrega con sus empaques y accesorios originales, incluido el manual, donde usted podrá encontrar las instrucciones para un uso adecuado.
- En esta página web usted encontrará los datos de contacto de los diferentes fabricantes y marcas que comercializamos, donde podrá solicitar de manera directa su servicio técnico o garantía.
- Para que obtenga el 100% de aprovechamiento de los productos adquiridos en ASYCO S.A.S., le recomendamos que revise en el empaque y los manuales las especificaciones de uso.
- La reposición del producto solo procederá en los casos previstos en la ley 1480 de 2011 y en caso que no haya expirado el término de la garantía legal anunciada por la marca y con aplicación de los términos y condiciones dados en el manual y/o hoja de garantía.
- Conforme a la ley 1480 de 2011 el productor o proveedor se exonera de la responsabilidad que se deriva de la garantía, cuando se demuestre que el defecto se generó por Fuerza mayor o caso fortuito; por El hecho de un tercero; por un uso indebido del bien por parte del consumidor, y cuando se demuestre que el consumidor no atendió las instrucciones de instalación, uso o mantenimiento indicadas en el manual del producto y en la garantía.
- Tenga en cuenta que la garantía podría no aplicar cuando:
 - El equipo presente maltrato o accidente, causado por condiciones ambientales o naturales o como consecuencias de uso indebido, falta de cuidado, o ,uso distinto al indicado en las instrucciones de manejo.
 - El artículo presente daños causados por fluctuaciones de voltaje de la energía eléctrica o descargas eléctricas atmosféricas.
 - El producto presente manipulación por personal no autorizado por la marca.
 - El producto presente daños ocasionados por la adaptación e instalación de piezas o accesorios no autorizados por la marca.
 - El producto presente daños causados por insectos o roedores, agua, líquidos regados.
 - El producto presente daños ocasionados por la falta de cuidado con el producto o factores ajenos (oxidación, decoloración, ralladuras, exceso de polvo, golpes ruptura de mueble o gabinete exterior.
 - El producto no presente número de serie de la fabricación o este se encuentre alterado.

ASYCO

MUEBLES Y ELECTRODOMÉSTICOS

- El equipo se somete a sobre saturación ejemplo: (alquiler de lavadoras).
- Si el producto es intervenido o manipulado por un tercero no autorizado.
- Las demás causas contenidas en los manuales para cada producto en específico.