

SERVICIO POSVENTA



SERVICIO POSVENTA

Proporcionar un soporte continuo y eficiente para garantizar que nuestros clientes disfruten de sus muebles de armar sin inconvenientes. Nos comprometemos a resolver cualquier problema, responder consultas y ofrecer asistencia adicional para asegurar la máxima satisfacción con nuestros productos.

Componentes del servicio posventa

1. Atención al cliente:

Canales de comunicación:

- Teléfono: Línea directa de atención al cliente disponible durante el horario laboral 3052944427
- Chat en Línea: Soporte en tiempo real a través del canal de Whatsapp 3052944427
- Correo Electrónico: Dirección de correo electrónico para consultas y solicitudes comercial@ecoteam.com.co
- Redes Sociales: Atención y respuestas a través de nuestras plataformas en redes sociales.

Horario de Atención:

- Lunes a Viernes: 7:00 AM - 6:00 PM
- Sábados: 8:00 AM - 12:00 PM
- Domingos y Festivos: Cerrado

2. Gestión de Garantías

- Cobertura de Garantía:

Nuestros productos están respaldados por una garantía que cubre defectos de fabricación y problemas de calidad durante el proceso de entrega. Los detalles de la cobertura se especifican en el manual del producto y en nuestra política de garantía, la cual se rige conforme a la Ley 1480 de 2012.

- Proceso de Reclamación:

Los clientes pueden presentar reclamaciones de garantía contactando a nuestro equipo de servicio postventa. El proceso incluye la revisión de la reclamación, la evaluación del producto afectado y la solución adecuada, que puede incluir la reparación, el reemplazo o el desembolso del dinero (previo proceso de evaluación del producto al hacer efectiva la garantía), de acuerdo a la Ley 1480 de 2012.

3. Resolución de Incidencias

- Identificación y Diagnóstico:

Recibimos informes de problemas a través de nuestros canales de atención y realizamos un diagnóstico para identificar la causa del problema.

- Acciones Correctivas:

Implementamos soluciones que pueden incluir reparaciones, envío de piezas de repuesto, o reembolso según la naturaleza del problema, dentro de los términos y tiempos establecidos, conforme a la Ley 1480 de 2012 y la política de garantía.

- Seguimiento:

Realizamos un seguimiento con el cliente para asegurar que el problema haya sido resuelto satisfactoriamente y para obtener retroalimentación sobre el servicio recibido.

4. Servicios Adicionales

- Consulta de Producto:

Asesoramiento sobre el cuidado y mantenimiento de los muebles para prolongar su vida útil y mantener su apariencia.

- Actualización de Producto:

Información sobre nuevos productos, mejoras y ofertas especiales que pueden interesar a los clientes actuales.

- Encuestas de Satisfacción:

Enviamos encuestas de satisfacción para evaluar la calidad del servicio posventa y recopilar sugerencias para la mejora continua.

5. Compromiso con la Calidad

En **ECO TEAM**, estamos comprometidos a proporcionar un servicio postventa excepcional. Nuestro equipo está capacitado y dedicado a resolver cualquier inquietud de manera rápida y eficiente, asegurando que cada cliente quede completamente satisfecho con su experiencia de compra y uso de nuestros productos.

POLÍTICA GARANTÍA



POLÍTICA DE GARANTÍA

Recomendaciones:

- a) Verificar el contenido del producto antes de armar.
- b) En caso de faltar alguna pieza o herraje, por favor no devolver el producto, comunicarse con nuestros canales de atención al cliente descritos al final de este documento.
- c) Acudir a la línea de atención al cliente cuando lo crea necesario, para aclarar dudas.
- d) Armar el mueble en una superficie limpia, si desea puede usar el empaque como protector para evitar que el producto se dañe con el piso.
- e) Durante el armado no golpear o martillar el producto (hacerlo solo donde se indica).
- f) El mueble debe ser utilizado en interiores (No use el mueble al aire libre).
- g) Evitar los rayos del sol constantes y directos en el mueble.
- h) Evitar contacto y cercanía del mueble al fuego (No se deben de colocar objetos calientes sobre la superficie del producto)
- i) Evitar el contacto directo del mueble con agua, esto puede afectar las propiedades de la madera (Proteger el mueble de la humedad).
- j) Evitar la exposición del mueble a ambientes o entornos con influencia permanente de baja ventilación, altas temperaturas, suciedad o insectos como el comején, termitas, hormigas blancas o cualquier otro tipo de insectos que lo afecten.
- k) Limpiar las piezas de madera con un trapo ligeramente húmedo (evite usar sustancias químicas abrasivos o agua en exceso)
- l) Los elementos metálicos del mueble como bisagras, manijas, patas u otros. deben ser limpiador con un trapo seco y no deberán exponerse a ningún tipo de líquidos o humedad.
- m) No arrastrar el mueble, se debe levantar ligeramente con la ayuda de otra persona (Si va a mover el mueble, por favor vaciar su contenido para hacer el movimiento más ligero y así evitar daños del producto o lesiones personales)
- n) No permitir que los niños manipulen el mueble. puede volcarse y lastimarlos.
- o) No pintar el mueble.
- p) En caso de que el mueble se moje, sáquelo inmediatamente con un trapo absorbente.

1. Alcance de la Garantía

Esta política de garantía cubre todos los muebles para el hogar y oficinas vendidos por ECOTEAM SAS La garantía se aplica solo a los productos que hayan sido adquiridos directamente a través de nuestros canales oficiales y que cuenten con el comprobante de compra correspondiente.

2. Duración de la Garantía

- Muebles para el Hogar: Los muebles para el hogar están cubiertos por una garantía de 1 año a partir de la fecha de compra.
- Muebles de Oficina: Los muebles de oficina están cubiertos por una garantía de 1 año a partir de la fecha de compra.

3. Cobertura de la Garantía

Las instrucciones de ensamblaje deben ser leídas detenidamente. el armado del mueble debe ser en estricto orden consecutivo. de acuerdo con las indicaciones del plano de armado, para así evitar daños en piezas o herrajes.

La garantía cubre defectos de fabricación, fallas que se presenten bajo condiciones normales de uso y mantenimiento y problemas de calidad durante el proceso de entrega. No cubre daños causados por:

- Uso inapropiado o excesivo del producto.
- Alteraciones o reparaciones realizadas por terceros no autorizados.
- Daños accidentales, como caídas o exposición a condiciones extremas.
- Todas las especificadas en la Ley 1480 de 2012

4. Proceso de Reclamación

Para reclamar la garantía, el cliente deberá seguir estos pasos:

a. **Notificación:** Contactar a nuestro equipo de servicio al cliente a través de:

Canales de comunicación

- Teléfono: Línea directa de atención al cliente disponible durante el horario laboral 3052944427
- Chat en Línea: Soporte en tiempo real a través del canal de WhatsApp 3052944427
- Correo Electrónico: Dirección de correo electrónico para consultas y solicitudes comercial@ecoteam.com.co

POLÍTICA GARANTÍA



POLÍTICA DE GARANTÍA

Importante: Todas las Reclamaciones y/o Reposiciones deben ser dirigidas a través de estos canal de atención para poder dar solución a las mismas.

Horario de Atención:

- Lunes a Viernes: 7:00 AM - 6:00 PM
- Sábados: 8:00 AM - 12:00 PM
- Domingos y Festivos: Cerrado

b. Documentación: Es requisito para el reconocimiento de la garantía, presentar:

- Factura de compra
- El registro de identificación del mueble (OP) incluido en la litografía.
- Plano de armado
- Pieza "Letra" del producto (Tenga en cuenta que la empresa podrá solicitar las partes del mueble que presenten averías o el mueble en su totalidad)
- Registro fotográfico y/o material multimedia (a potestad de ECO TEAM SAS)

c. Descripción: Proporcionar una descripción detallada del problema.

d. Resolución: Dependiendo de la naturaleza del defecto, se ofrecerá una de las siguientes soluciones:

- Reparación de la(s) pieza(s) o del mueble
- Reemplazo de la(s) pieza(s) o del mueble.
- Reembolso parcial o total, si el producto no puede ser reparado ni reemplazado.

5. Exclusiones

La garantía de nuestros muebles no se puede ofrecer, no cubre o se pierde por las siguientes condiciones:

- Armado inadecuado (El mueble no fue ensamblado conforme al plano de armado).
- Por modificaciones de cualquier tipo, realizadas al producto, incluyendo reparaciones o alteraciones de cualquier tipo por personas no autorizadas.
- Por Manipulación indebida o uso inadecuado del mueble.
- Por averíos intencionales o daños en el transporte (a excepción de productos de venta directa de fábrica).
- Por Exposición del producto a condiciones adversas (goteras, humedad, intemperie, exposición a plagas, moho y similares).
- No cumplir las recomendaciones para el uso y cuidado del mueble descritas en este documento.
- Productos que hayan sido modificados, reparados o alterados por personas no autorizadas.
- Productos utilizados en condiciones para las cuales no fueron diseñados.
- Mueble comprado armado y/o mueble de exhibición, No tiene garantía.
- Esta Garantía se limita al reemplazo de piezas o herrajes que tengan defectos o no se encuentren incluidos en la caja del mueble. Lo labor de ensamble de lo pieza o herraje no está Incluido. En algunos casos el reconocimiento de la garantía estará sujeto a realización de inspección técnica del producto por parte de un representante de la empresa.

6. Costos Asociados

Los costos de transporte y envío para la devolución del producto defectuoso serán asumidos por el fabricante. En el caso de productos que no cumplan con la garantía, los costos de transporte para el retorno del producto al cliente serán asumidos por el cliente.

7. Información Adicional

Para más información sobre nuestra política de garantía, o para resolver cualquier duda, por favor contacte a nuestro equipo de servicio al cliente por medio de los canales de comunicación señalados en el numeral 5 literal a.

8. Modificaciones a la Política

ECOTEAM se reserva el derecho de modificar esta política de garantía en cualquier momento. Los cambios se publicarán en nuestro sitio web y entrarán en vigor desde el momento de su publicación.

