

1. Cobertura de la garantía

- Todos nuestros productos cuentan con la garantía ofrecida por el fabricante o importador.
- En ausencia de una garantía específica, ofrecemos 3 meses de garantía legal para productos estándar (electrónicos, accesorios, hogar).
- La garantía aplica desde la fecha de entrega al cliente.

2. Qué cubre la garantía

- Defectos de fabricación que afecten el funcionamiento del producto.
- Fallas internas no derivadas de mal uso o desgaste normal.

Si la garantía es considerada procedente, se procederá a:

- Reparación sin costo de mano de obra ni repuestos.
- Si el producto no puede repararse, reemplazo por otro de iguales especificaciones o devolución del valor pagado.

3. Qué no cubre la garantía

La garantía no será válida cuando:

1. El producto haya sido manipulado, abierto o intervenido por terceros no autorizados.
2. Haya sufrido daños por mal uso, instalación incorrecta, accidentes, humedad, golpes, exposición al calor, líquidos, etc.
3. No se siguieron las instrucciones de uso, mantenimiento o instalación del manual.
4. La falla sea por desgaste normal o deterioro por el paso del tiempo.
5. El cliente no aporte factura, prueba de compra o número de pedido.
6. Se haya vencido el periodo de garantía.

4. Procedimiento para hacer efectiva la garantía

1. Contactar con TecnoHogarJS por los canales disponibles (correo, chat, teléfono) e indicar:

- Nombre del cliente

- Número de pedido
- Producto afectado
- Descripción de la falla
- Fotografías que evidencien el defecto

2. En algunos casos, se solicitará que el cliente envíe el producto al centro de servicio o que acordemos recogida (según viabilidad y costo).

3. Realizaremos diagnóstico técnico en un plazo de 15 días hábiles.

4. Si la garantía es procedente, haremos la reparación, cambio o reembolso en un plazo máximo de 30 días hábiles (o según condiciones del fabricante).

5. En casos de transporte entre ciudades, los costos pueden ser asumidos por el cliente, salvo que la falla sea claramente imputable al fabricante (esto puedes especificar).

6. El cliente queda informado si la garantía no procede, y en ese caso puede optar por pagar la reparación o recibir el producto sin modificaciones.

5. Derecho de retracto y devoluciones

- De acuerdo con la normativa aplicable (por ejemplo en Colombia: Ley 1480 de 2011), los clientes tienen derecho a retractarse del pedido dentro de 5 días hábiles contados a partir de la entrega, siempre que el producto esté en perfectas condiciones, sin uso, con empaques y accesorios completos.

- En caso de ejercer el retracto, se reembolsará el valor del producto al mismo medio de pago, descontando los costos de envío si aplican.

- Los cambios por otras causas (modelo, color, tamaño) se aceptan dentro de un plazo — por ejemplo: 15 días calendario — siempre que el artículo esté sin uso, con empaque original y todos sus componentes.

- Los costos de envío para el cambio serán asumidos por el cliente, salvo en casos por defectos o fallas imputables al fabricante.

6. Disposiciones legales y condiciones adicionales

- La garantía legal se ajusta a lo establecido por la normativa vigente aplicable en el país de operación.

- Esta política no exime al cliente de cumplir con las instrucciones de uso, cuidado y mantenimiento del producto.

- Cualquier disputa será resuelta conforme a la ley aplicable en el país y con jurisdicción competente.

- Nos reservamos el derecho de actualizar estas políticas, notificando los cambios o publicándolos en nuestra tienda.