

# POLITICA DE GARANTIAS

Última actualización: Noviembre de 2024

En Futurable Digital S.A., nos comprometemos a ofrecer productos de la más alta calidad. Para garantizar tu satisfacción, todos nuestros productos están cubiertos por una garantía que varía según el tipo de artículo adquirido. A continuación, te detallamos las condiciones de nuestra política de garantías:

## 1. Cobertura de Garantía

Los productos adquiridos en Futurable Digital S.A. están cubiertos por los siguientes períodos de garantía:

Cámaras y Lentes: 12 meses de garantía desde la fecha de compra.

Accesorios (como baterías, , estuches, etc.): 6 meses de garantía desde la fecha de compra.

La garantía cubre defectos de fabricación y cualquier fallo de funcionamiento bajo condiciones normales de uso.

## 2. Procedimiento para Reclamar la Garantía

Para hacer efectiva la garantía, debes seguir el siguiente procedimiento:

Revisa el producto: Asegúrate de que el producto tenga un defecto de fabricación o mal funcionamiento bajo condiciones normales de uso.

Contacta al centro de servicio técnico: Para realizar el reclamo, debes ponerte en contacto con el centro de servicio técnico autorizado CV Trónica, quien se encargará de gestionar la reparación o reemplazo del producto bajo garantía.

Centro de Servicio Técnico Autorizado: CV Trónica

Correo electrónico:

cvtronica.oficina2@outlook.com

cvtronica.servicioalcliente1@outlook.com

servicio@cvtronica.com

Celular: +57 301 5527537

Adjuntar la factura de compra: Para procesar el reclamo, debes enviar una copia de la factura de compra de Futurable Digital S.A. junto con el producto defectuoso al centro de servicio técnico. La factura es esencial para verificar la fecha de compra y la validez de la garantía.

Envío del producto: Si el producto debe ser enviado a CV Trónica para su reparación o reemplazo, asegúrate de embalarlo adecuadamente para evitar daños durante el transporte. El trámite se realizará bajo la directriz de CV Trónica.

### **3. Exclusiones de la Garantía**

La garantía no cubre:

Daños causados por el uso indebido del producto, accidentes, caídas, exposición a líquidos, o alteraciones del producto.

Daños causados por reparaciones o modificaciones realizadas por personal no autorizado.

Daños estéticos como arañazos, marcas o desgaste normal debido al uso.

### **4. Proceso de Reparación o Reemplazo**

**Reparación:** Si el producto está cubierto por la garantía, CV Trónica realizará la reparación sin costo alguno, siempre y cuando el daño esté relacionado con un defecto de fabricación.

**Reemplazo:** En casos donde no sea posible reparar el producto o el daño sea irreparable, CV Trónica puede informar al cliente como proceder con el producto.

El tiempo de reparación o reemplazo dependerá de la naturaleza del daño y de la disponibilidad de piezas de repuesto. CV Trónica te mantendrá informado durante el proceso.

### **5. Tiempos de Respuesta**

Una vez recibido tu reclamo y el producto defectuoso, CV Trónica se compromete a dar una respuesta dentro de un plazo de 7 a 15 días hábiles, dependiendo de la complejidad del caso.

### **6. Costos Asociados**

**Garantía:** Las reparaciones cubiertas por la garantía no tendrán costo alguno para el cliente.

**Gastos de envío:** El costo de envío del producto al centro de servicio técnico será asumido por el cliente / o Centro de Servicio Técnico, en cualquier caso CV Trónica indicará como proceder.

### **7. Contacto para Soporte**

Si tienes alguna pregunta adicional o necesitas asistencia sobre el proceso de garantía, puedes ponerte en contacto con CV Trónica a través de los siguientes medios:

Correo electrónico:

cvtronica.oficina2@outlook.com

cvtronica.servicioalcliente1@outlook.com

servicio@cvtronica.com

Celular: +57 301 5527537

### **8. Modificaciones a la Política de Garantías**

Futurible Digital S.A. se reserva el derecho de modificar esta política de garantías en cualquier momento. Cualquier cambio será publicado en nuestro sitio web y entrará en vigor inmediatamente después de su publicación.