

POLÍTICA DE GARANTÍAS ZOHU ZONAS HÚMEDAS S.A.S.

Las directrices contenidas en el presente documento se elaboraron teniendo en cuenta las disposiciones descritas en el artículo 78 de la constitución política de Colombia, la Ley 1480 de 2011 “Por medio de la cual se expide el Estatuto del Consumidor y se dictan otras disposiciones” y el Decreto 735 de 2013 “Por el cual se reglamenta la efectividad de la garantía prevista en los artículos 7° y siguientes de la Ley 1480 de 2011”.

ZOHU ZONA HÚMEDAS S.A.S., está comprometido en brindar, promover y garantizar el derecho de suministrar productos y/o servicios de calidad, por esta razón otorga una garantía para amparar contra posibles defectos de fabricación, diseño y/o calidad de los materiales.

TÉRMINO DE LA GARANTÍA

El término de la garantía legal empezará a correr a partir de la entrega del producto. El término será por (5) cinco años sobre la fibra, que cubre: filtraciones a través de las paredes de fibra de vidrio, formación de ampollas o burbujas y decoloraciones (generadas por los componentes del hidromasaje y no agentes externos). El chasis soporte del hidromasaje también tendrá garantía de (5) cinco años. Para las partes de bombeo, los componentes electrónicos y cualquier otra pieza no referida anteriormente será de 1 (un) año.

PROCEDIMIENTO SOLICITUD DE GARANTÍAS

ZOHU ZONA HÚMEDAS S.A.S., ofrece el servicio de asistencia y trámite de garantía de los equipos y servicios suministrados, los cuales se deben solicitar vía correo electrónico a: liderdeproduccion.zohu@gmail.com

En caso que usted desee solicitar la asistencia de la garantía, deberá especificar:

1. Nombre o razón social del cliente.
2. Tipo y número de identificación.
3. Si el solicitante es una persona jurídica, deberá aportar un certificado de existencia y representación legal expedido con una antigüedad no mayor a treinta (30) días, con el fin de acreditar la legitimidad de quien actúa en nombre de la entidad.
4. En caso de que la solicitud sea presentada por una persona distinta al cliente o distinta al representante legal si es persona jurídica deberá adjuntarse autorización escrita o poder que faculte expresamente para actuar en la reclamación.
5. Correo electrónico. Si el solicitante es una persona jurídica, este deberá corresponder al registrado en el certificado de existencia y representación legal o en el registro mercantil correspondiente.
6. Número telefónico o celular de contacto.
7. Indicación de la referencia del bien o servicio.
8. Número de contrato o factura con el fin de verificar la fecha de entrega.
9. Descripción de la falla, daño o defecto en virtud del cual se reclama la garantía.

10. Fotos o videos del daño o apreciación preliminar del fallo del equipo, o cualquier medio de prueba que desee hacer valer.

INFORMACIÓN MÍNIMA Y RESPONSABILIDAD

En cumplimiento del artículo 23 de la ley 1480 de 2011, ZOHU ZONA HÚMEDAS S.A.S deberá suministrar a los consumidores información, clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea sobre los productos que ofrezca y, sin perjuicio de lo señalado para los productos defectuosos, será responsable de todo daño que sea consecuencia de la inadecuada o insuficiente información. Igualmente, se le informa al cliente que cualquier costo por trabajos relacionados con la remoción del enchapado u otro obstáculo, con el objeto de facilitar el acceso al equipo; no está cubierto por nuestra garantía.

DECISIÓN DE ACEPTACIÓN O NEGACIÓN DE LA GARANTÍA

De conformidad con lo dispuesto en el literal c) del numeral 5 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011. ZOHU ZONA HÚMEDAS S.A.S dará respuesta dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la recepción de la reclamación, una respuesta para negar o aceptar la procedencia de la garantía legal, lo cual expresara por escrito las razones para aceptarla, y de manera sustentada, hacerla efectiva de forma diferente a la solicitada o negarla, con las pruebas que justifiquen su decisión. El término para resolver la reclamación presentada por el consumidor empezará a contarse a partir del día siguiente en que el consumidor presente la solicitud.

TIEMPOS PARA PRESTAR LA GARANTÍA MATERIAL

Dependiendo de la ubicación donde se encuentre el bien se establecerá el tiempo para prestar la garantía material, en razón de que el domicilio de ZOHU ZONA HÚMEDAS S.A.S. es Medellín. Teniendo en cuenta esto, cuando se trata de lugares fuera del área metropolitana del Valle de Aburrá, se realizan brigadas de garantías para llevar a cabo múltiples reparaciones, el cuál en ninguno de los casos será mayor a (20) veinte días hábiles, a menos de que se presenten situaciones como las establecidas en el capítulo de exoneración de responsabilidad de la garantía, pues, en ese caso se le comunicará al cliente la situación e inmediatamente superada la misma volverá a correr el término inicialmente previsto o que faltare.

SITUACIONES EN LAS CUALES NO APLICA LA GARANTÍA

- Expiración del tiempo ofrecido y estipulado.
- Adecuación, instalación, reparación y mantenimiento, por parte de personal ajeno a ZOHU ZONA HÚMEDAS S.A.S.
- Utilización indebida o mala manipulación que no obedezca a las instrucciones y/o al manual de uso de los equipos.
- Alteración, manipulación, remoción o daños de los sellos de garantías del producto.

- Daños relativos causados por la invasión de elementos extraños a la manguera de desagüe como tierra entre otros.
- Oxidaciones y daños causados por factores externos generados por trabajos locativos o condiciones provocadas por la humedad o incendios.
- Daños en el equipo que evidencien deterioro del mismo; como golpes, fisuras, rayones, falta de algún elemento que forme parte del equipo y que sea de vital importancia para su funcionamiento.
- Las variaciones de voltaje afectan la garantía y el funcionamiento de los equipos eléctricos por lo tanto, se recomienda utilizar un protector contra sobretensiones transitorias para mantener la garantía del producto.

Ninguna garantía aplicará si el producto presenta señales de mal uso por parte del cliente, intervención, desarme o alteración.

EXONERACIÓN DE RESPONSABILIDAD DE LA GARANTÍA

ZOHU ZONA HÚMEDAS S.A.S., productor o proveedor se exonera de la responsabilidad que se deriva de la garantía, cuando demuestre sumariamente que el defecto proviene de:

- Fuerza mayor o caso fortuito.
- El hecho de un tercero.
- El uso indebido del bien por parte del consumidor.
- Que el consumidor no atendió las instrucciones de instalación, uso o mantenimiento indicadas en el manual del producto y en la garantía.

MANUAL DEL USUARIO

ZOHU ZONA HÚMEDAS S.A.S. garantiza el funcionamiento de los equipos de acuerdo con la ficha técnica y su manual del usuario. Igualmente, ZOHU ZONA HÚMEDAS S.A.S. se compromete a asesorar al cliente para la selección del equipo de acuerdo con el uso que se le vaya a dar.

REPARACIÓN EN CASO DE QUE NO APLIQUE LA GARANTÍA

ZOHU ZONA HÚMEDAS S.A.S., está comprometido en brindar, promover y garantizar el derecho de suministrar productos y/o servicios de calidad, por esta razón también brinda el servicio de visitas técnicas, revisión, diagnóstico y/o repuestos que necesite el bien, cuando NO aplique la garantía, en este caso, todos y cada uno de los valores serán cubiertos por el Cliente y tendrá un trámite diferente al aquí establecido.