

SANTECO COLOMBIA

Por favor lea el manual de instrucciones antes de usar su producto

Política de garantía de Santeco

En Santeco, respaldamos la calidad de nuestros productos y nos comprometemos a brindarles a nuestros clientes la mejor experiencia posible. Sus botellas Santeco están respaldadas por una garantía integral para garantizar su satisfacción.

1. Duración de la Garantía:

Todos los productos SANTECO cuentan con una garantía limitada dependiendo del tipo de producto a partir de la fecha de compra. La garantía cubre defectos de fabricación y problemas relacionados con materiales. 1 año de garantía para termos y accesorios por defectos de fabricación.

2. Recomendaciones de uso y cuidado:

- Asegúrese de verificar el ajuste y el tamaño del producto antes de quitar las etiquetas. Los productos enviados por devolución sin uso deben tener todas las etiquetas originales adjuntas.
- Toda la mercancía vendida en oferta es venta final y no se puede devolver a menos que el artículo recibido esté dañado o su referencia sea incorrecta.

2. Cobertura de la Garantía:

Todos los productos de SANTECO se elaboran con gran detalle y cuidado para garantizar que satisfagan todas sus necesidades y expectativas. Sin embargo, entendemos que a veces las cosas no son perfectas, por lo que todos nuestros productos están cubiertos por una garantía limitada de 1 año.

Existen algunas excepciones que no están cubiertas por la garantía o podrían llegar a anularla: rayones, abolladuras, pintura descascarada o desconchada; daño causado por caídas; no debe nunca usar un lavaplatos o poner en un congelador; y el desgaste natural de correas, sellos y tapas tampoco es una garantía.

En caso de presentarse un daño o defecto en el producto, y si no es posible determinar con certeza si la causa se debe a un defecto de fabricación, estaremos encantados de realizar una revisión. No obstante, en estos casos, será necesario cubrir una tarifa de envío.

Situaciones como la pérdida de aislamiento en las botellas serán evaluadas individualmente. Si se determina que el producto presenta un defecto de fabricación evidente, SANTECO asumirá los costos de envío del nuevo producto.

En caso de que el producto idéntico al reportado no se encuentre disponible, se enviará un artículo de características similares y de un valor equivalente al monto pagado.

Casos que aplican para garantía:

- Tapas agrietadas
- **Botella aislada al vacío:**
 - **Defecto de fabricación:** Fallas de producción, asegurando que el producto cumpla con los estándares de diseño y materiales.
 - **Fugas:** Problemas de sello o estructurales que provocan que el líquido se escape de la botella.
 - **Problemas de temperatura:** cubre la incapacidad de mantener bebidas calientes o frías a las temperaturas esperadas, como se especifica en los detalles del producto.
 - **Pérdida de aislamiento térmico:** (incapacidad para conservar la temperatura) será evaluada teniendo en cuenta que dicho aislamiento está diseñado para operar bajo condiciones de hermeticidad continua. En caso de que el producto presente evidencia de caídas, golpes o cualquier daño físico aparente, se considerará un caso de uso indebido y, por lo tanto, no aplicará como garantía.
- **Botella de bebida:**
 - **Defectos de fabricación:** Garantiza la integridad del producto, cubriendo fallas de material y de mano de obra.
 - **Fugas:** cubre cualquier derrame involuntario causado por defectos en la construcción o los sellos de la botella.

Casos que NO aplican para garantía:

- **Negligencia:** Cualquier daño resultante de negligencia, mal uso o abuso por parte suya o de un tercero. (Golpes, rayones, abolladuras, caídas).
- **Uso indebido:** Daños causados por un uso indebido, incluida la exposición a abrasivos fuertes, líquidos ácidos o uso indebido en contra de las instrucciones del usuario.
- **Reparaciones o alteraciones no autorizadas:** Cualquier daño o problema que surja de reparaciones o alteraciones que no estén aprobadas por Santeco.

3. Proceso de Reclamación de Garantía:

Si su producto presenta algún inconveniente de fabricación, calidad o idoneidad, y ha cumplido con todas las recomendaciones de cuidado y almacenaje, y el término de la garantía no ha vencido, diríjase al establecimiento donde realizó la compra para iniciar su reclamación.

Para recibir instrucciones sobre cómo proceder con su reclamación, comuníquese con nuestro servicio al cliente a través de servicioalcliente.disandina.com o al correo electrónico servicioalcliente@disandina.com. Es indispensable demostrar que la compra fue realizada en Colombia y que el producto fue distribuido por Disandina S.A.S

4. Evaluación de la Garantía:

Disandina como representante para Colombia de la marca SANTECO se reserva el derecho de evaluar y determinar la validez de todas las reclamaciones de garantía.

Los productos deben ser devueltos en condiciones razonables para permitir la evaluación adecuada.

5. Exclusiones de la Garantía:

- La garantía no cubre daños consecuentes, incidentales o indirectos.
- Cualquier intento de reparación por parte de terceros no autorizados anulará la garantía.
- Toda alteración o mal uso del producto anula automáticamente la garantía.

6. Resolución de Conflictos:

En caso de disputas relacionadas con la garantía, Disandina como representante para Colombia de la marca SANTECO se compromete a buscar soluciones justas y equitativas.

7. Leyes Aplicables:

Esta garantía se rige por las leyes del país de venta y está sujeta a las disposiciones del Título III, Capítulo I de la Ley 1480 de 2011 - Estatuto de Protección al Consumidor y el Decreto 735 de 2013 en Colombia.

8. Cambios en la Política:

Disandina como representante para Colombia de la marca SANTECO se reserva el derecho de realizar cambios en esta política de garantía sin previo aviso.

9. Responsabilidad:

Disandina como representante para Colombia de la marca SANTECO no se hace responsable por daños, pérdidas y/o costos incurridos como resultado de la pérdida o el uso de nuestros productos.

10. Opciones de Garantía:

Para todas las garantías, Disandina como representante para Colombia de la marca SANTECO en su entera discreción podrá, en primera instancia, reparar, reemplazar o proporcionar un crédito de garantía para reemplazar el producto en una tienda autorizada. El valor del crédito de la garantía será igual al precio de compra del producto pagado al distribuidor autorizado.