

Políticas de Garantía

Como DISTRIBUIDOR de nuestros productos a partir del momento de la compra usted es el primer responsable de darle un correcto funcionamiento a los productos que acaba de adquirir.

Telones Colombia entiende como garantía para todos aquellos **telones de video beam** que cuenten con SISTEMA ELÉCTRICO bajo condiciones de **Imperfectos o las fallas a nivel eléctrico** por **(6) seis** meses a partir de la fecha en que fue despachada y facturada.

Recuerde que en cuanto a telones manuales, trípodes y soportes **No hay garantía** pues al recibirlos deben verificar su estado si hay algún inconveniente nos los deben hacer saber para el cambio de estos el tiempo máximo a partir del recibimiento de los telones es de **(2) días** hábiles.

La garantía **no aplica** por cortes mecánicos, exposición a temperaturas extremas, contacto con ácidos o solventes, desgaste, abrasión y tensiones excesivas, modificaciones al diseño original, daños causados por terceros (transportadores) durante viajes e intervención de personas ajenas, en estos casos la compañía ofrece el servicio de reparación, sujeto a la disponibilidad del insumo y costos.

Para hacer efectiva la garantía de cualquiera de los productos comercializados por nuestra página web, el cliente debe acercar el **telón o soporte de Video beam** de manera inmediata al punto de fábrica y seguir el procedimiento que a la fecha se tenga para la solicitud de la garantía, presentando su **factura** de compra. (el cliente deberá asumir los costos de transporte para hacer efectiva la garantía.)

Toda solicitud se atenderá en el menor tiempo posible, en un tiempo máximo de **(3) tres** días hábiles siguientes a la recepción, por ello, tenga en cuenta que el producto se remitirá al proveedor para su diagnóstico técnico y su reparación (**si aplica**). El proceso de reparación se realizará con un tiempo de entrega **indefinido**, determinado de acuerdo a la complejidad del daño que presente y la disponibilidad de los repuestos. CUANDO EL PRODUCTO ENTRA A GARANTIA NO SIGNIFICA QUE SE DEBE CAMBIAR POR OTRO. Ver ([Cambios y devoluciones](#))

En el evento en que no exista una sucursal de **Telones Colombia** en la ciudad de envío del producto, el cliente debe reportar la anomalía al email: ventas@telonescolombia.com informando el nombre completo y número de cédula de comprador, número de la orden del pedido, número de factura, por medio de un correo electrónico o líneas de atención [7131296](tel:7131296) o al móvil: [3178388239](tel:3178388239). El cual resulte conveniente que se autorice la remisión del producto por medio del servicio de transporte.

El producto se someterá a los conceptos del departamento de calidad y diagnostico quienes indicarán si es procedente la garantía y la forma en que ella se realizará.

En caso contrario **Telones Colombia**., generará una respuesta formal mediante una **carta o correo electrónico** explicando los motivos por los cuales **no procede la garantía**, (escaneada al correo electrónico proporcionado por el cliente para garantías donde no existe sucursal en la ciudad), éste tendrá **dos (2)** días hábiles para dar respuesta argumentando si no está de acuerdo con el concepto emitido.

De no recibir respuesta por parte del cliente en este período de tiempo (2 días hábiles), Telones Colombia, realizará la devolución del producto incluyendo la carta original.

De recibir respuesta por parte del cliente en donde manifiesta inconformidad con el dictamen del departamento de calidad en el período de tiempo hábil para esto (2 días), se procederá a una segunda y última evaluación del producto por el área de calidad y diagnóstico.

En caso de no proceder, se realizará el envío del producto con la carta. En caso contrario es decir que proceda la garantía, se aplica el proceso de garantía vigente.

*Importante! El cliente acepta y declara que **Telones Colombia** no tendrá ningún tipo de responsabilidad por el transporte del producto que remita, en atención a que éste contrato es totalmente autónomo e independiente del presente.*

Pasos a seguir para el proceso de Garantía

- Con su autorización remitir el telón de manera inmediata al punto de fábrica en la ciudad de **Bogotá**.
- Informar vía telefónica al [7131296](tel:7131296) o por correo electrónico ventas@telonescolombia.com.
- Enviar el telón en la unidad de empaque original en buenas condiciones.
- Presente la tirilla de pago (**factura**) en caso de no contar con ella, puede solicitar la constancia y/o certificado de compra.
- Para tramitar la garantía de un producto instalado se programará una visita técnica de verificación.
- Para agilizar la respuesta en la solicitud de garantía, le recomendamos dirigirse si le es posible directamente al punto de fábrica.

Recuerde siempre que la vida útil de un telón dependerá de:

a) Una correcta instalación.

b) Un manejo apropiado.

c) Un mantenimiento oportuno y tomar las precauciones necesarias por parte del personal encargado de la manipulación de dichos telones; por ello **RECORDAMOS A NUESTROS CLIENTES QUE DEBIDO A LOS CONSTANTES CAMBIOS EN EL VOLTAJE (CORRIENTE) EN NUESTRO PAIS**. Se utilice en todos los casos la instalación de un regulador de voltaje el cual cuente con supresor de picos.

No garantizamos productos que se vean afectados por mala instalación, ni los telones expuestos a condiciones físicas y climáticas inadecuadas.