

POLITICA DE GARANTIA Y SOPORTE TECNICO.

INTRODUCCIÓN.

Este documento, forma parte de los términos y condiciones destinados a regular el uso de los sitios web administrados por MAKI IMPORT GROUP y entra en vigencia al momento de su publicación, pierde su validez en caso de ser actualizado o remplazado por cambios en el marco legal, su aplicación o de los parámetros descritos a continuación. Por este motivo, recomendamos a nuestros usuarios, estar seguros de conocer la versión más actualizada de este, cada vez que desee hacer uso de nuestros servicios.

Este documento indica bajo qué situaciones es aplicable la garantía, que cubre la garantía y cual es el proceso para solicitar la garantía de un equipo. El cliente debe conocer que las políticas de garantía y servicio en este documento solo son aplicables a las compras On-line a través de los canales administrados por MAKI IMPORT GROUP .

Lea con atención las políticas de garantía y tenga en cuenta las condiciones, beneficios y términos que pueden aplicarse a los equipos adquiridos nuevos o remanufacturados con MAKI IMPORT GROUP .

DEFINICIONES.

Con el propósito de facilitar la comprensión de lo establecido, en este documento, en lo escrito a continuación se entiende por:

- a) MAKI IMPORT GROUP :
La persona jurídica MAKI IMPORT GROUP, quien es la encargada del tratamiento, recolección, administración, supresión y circulación de los datos personales recolectados; Adicionalmente, es la encargada de cumplir con las políticas de tratamiento y seguridad que se establecen en este documento.
- b) Usuario:
Entiéndase como el cliente que ha realizado un pedido y el pago de este a través de un sitio web de e-commerce.
- c) Sitio web:
Debe entenderse como, plataforma electrónica que compone la “Wordl Wide Web”, y que es de acceso publico a través de una conexión a internet y un navegador; cuando, se haga referencia a sitio web o sitios web, se debe asumir, que se hace referencia a solo aquellos que son administrados solo por MAKI IMPORT GROUP.

APLICACIÓN.

Esta política como se menciona anteriormente, hace parte de los términos y condiciones que regulan el uso y el funcionamiento de los sitios web administrados por MAKI, por lo tanto, la presente política privacidad y tratamiento de datos personales solo es aplicable en los sitios web y plataformas on-line que sean administrados por MAKI.

Los usuarios deben conocer que esta política, solo es aplicable para pedidos o compras realizadas directamente a MAKI.

VIGENCIA DE LA GARANTIA

Cada producto tiene una vigencia determinada por su marca, modelo y estado (nuevo o usado), en algunos casos también por promociones existentes al momento de la compra. La garantía comienza a ser vigente al momento de entregarse el producto al cliente y expirará después de cumplirse el tiempo estipulado en la oferta inicial que se entregó o debió ser enviada al correo electrónico indicado en la compra y debidamente informada el día de la instalación.

En caso de haber adquirido un plan de garantía extendida este entrará en vigencia al momento de expirar la garantía original. Recomendamos a nuestros clientes conservar el certificado de garantía extendida una vez la garantía original deje de estar vigente.

COBERTURA DE LA GARANTIA

1. La garantía no cubre.
 - a. Daños ocasionados por los desniveles o irregularidades del voltaje.
 - b. Daños ocasionados por uso inadecuado.
 - c. Daños causados por falta de mantenimiento.
 - d. Daños causados por falta de suministros.
 - e. Daños ocasionados en el transporte.
 - f. Daños causados por catástrofes naturales.
 - g. Daños causados por golpes del usuario u otro objeto al equipo.
 - h. Suministros o consumibles estándar de el equipo.
 - i. Calidad de la imagen.

2. La garantía cubre.
 - a. Daños internos en el mecanismo del equipo.
 - b. Fallas en el funcionamiento por causas distintas a las descritas anteriormente.
 - c. Fallas en la configuración del equipo por causas distintas a las descritas anteriormente.
 - d. Errores de fabrica.

CONDICIONES DE LA GARANTIA

Para que la garantía sea valida ante cualquiera de los problemas que esta cumple es necesario tener una copia física de la factura del equipo, la cual debió ser entregada al e-mail registrado al momento de la compra.

En un servicio técnico por garantía MAKI IMPORT GROUP enviar las instrucciones al cliente del proceso a seguir, bien sea acercarse a un centro de servicio o agenda la visita de un técnico autorizado. En algunos casos el cliente estará en las condiciones de solucionar el problema, en estos casos será contactado vía telefónica o a través de una vídeo conferencia.

El certificado de garantía o las garantías extendidas solo son aplicables a los equipos con el numero de serie con el cual se registraron.

En caso de ser necesario un transporte para el servicio técnico del producto es responsabilidad del cliente asumir todo gasto frente a el.

Para que el servicio técnico por garantía pueda ser totalmente efectivo al momento de presentarse algún problema con el equipo, es necesario que el cliente haya adquirido todos los suministros y consumibles en MAKI IMPORT GROUP, a través de nuestros canales On-line o bien directamente en nuestras oficinas; Si el cliente no ha adquirido los suministros y consumibles usados en MAKI IMPORT GROUP la garantía no será válida.

Si el equipo por el cual se va a solicitar una garantía ha sido intervenido anterior mente sin autorización de MAKI IMPORT GROUP por el usuario o un técnico no autorizado la garantía perderá su validez.

El daño de la maquina total o parcial no es motivo de incumplimiento para el pago de las cuotas de financimientto del equipo y correran intereses con normalidad.

CONDICIONES DE LA GARANTIA

Esta Garantía de equipos remano facturados importados por Maki Import Group solo se aplica a:

1. Clientes que adquieren artículos garantizados de Maki Import Group o de un distribuidor autorizado.
2. Esta garantía no se aplicará a Consumibles, tapas, piñonera en vista que es un equipo con uso.
3. Esta garantía tampoco se aplicará en circunstancias en las que:
Revisión, afectación o cambio de partes del equipo por parte de personal no autorizado por Maki Import Group.
4. Daño por parte del Cliente o cualquier tercero que afecte al artículo garantizado
5. El Cliente no utilice los Consumibles garantizados o de forma no recomendada por Maki Import Group.
6. El Cliente no siga las instrucciones de Maki Import Group sobre funcionamiento y uso del equipo, o
7. Se realice cualquier alteración o intento de reparación del equipo (excepto cuando Maki Import Group lo autorice con previa aprobación por escrito o vía telefónica con algún ingeniero de la empresa).
8. El no encontrarse al día en el pago de su obligación para equipos en financiamiento o con facturas pendientes de pago.

Aspectos Generales de la garantía.

- No se aceptarán las reclamaciones en las que falte información o esta sea incorrecta, a menos que Maki Import Group las acepte por escrito.
- El Cliente no podrá ceder ni transmitir la Garantía de su equipo a un tercero.
- El Cliente consiente que la información y los datos revelados a Maki Import Group en virtud de la Garantía no tienen carácter confidencial ni protegido para el Cliente.
- Durante el periodo de Garantía el soporte técnico no tendrá ningún costo y se prestará vía telefónica o presencial sujeto al nivel de daño que tenga la maquina.
- No es obligación de MAKI prestar soporte o servicio tecnico a clientes en mora con deuda total o parcial. Ni proceso o reportados Datacredito por el incumplimiento del pago a MAKI import group.

FORMAS PARA SOLICITAR SERVICIO TÉCNICO.

Para solicitar un servicio técnico el usuario puede ingresar al sitio web donde realizó la compra, en la parte superior del sitio encontrará un menú titulado "Contactenos" en el cual se encontrará un formulario el cual debe llevar de Asunto "Soporte tecnico seguido del serial de la maquina" adicional la informacion de contacto como telefono, direccion, y una descripcion del error o daño reportado.

Otra manera para contactarse con servicio técnico es comunicarse de Lunes a Viernes entre las 8:00 AM y las 5:00 AM al 4744462 de Bogotá o al correo makiimportgroup@gmail.com.

Si no aceptas estos términos y condiciones de la garantía abstengase de realizar cualquier tipo de compra.

PROCESOS PARA DEVOLUCIONES.

Todos los equipos de impresión y copiado, incluidos o puestos a su disposición a través de la MAKI estarán cubiertos por la garantía estándar del producto ofrecida y acordado según la negociación inicial, dentro de la garantía estándar de cualquier fotocopiadora multifuncional nueva o remanufacturada tiene un periodo de garantía de 1 año y/o 10.000 clicks (Copia Impresión o Scanner). *Sujeto a variaciones según la oferta inicial por el asesor comercial, descuento , promoción o tipo de negociación pactada.

Los productos remanufacturados se proporcionan "tal cual" y "según disponibilidad" sin ninguna representación o garantía directa por la marca, expresa o implícita, salvo que se especifique lo contrario por escrito. Nada en este sitio web constituye, o pretende constituir, asesoramiento de ningún tipo y se le solicita que realice un análisis o consulta independiente antes de ordenar los productos. En caso de cualquier duda contactar al a MAKI o programar una visita en donde pueda realizar previamente pruebas de impresión o copiado, chequeo o revision si es necesario.

En caso de solicitar una devolución o cambio de equipo recuerde tener plazos estipulados y realizar el debido proceso de petición el cual es unica y directamente a MAKI import group atravez del correo makiimportgroup@gmail.com en donde explique detalladamente el motivo del cambio o devolución de dinero. Asi mismo suspenda de inmediato el uso de la maquina. Equipos con uso superior a 100 copias y/o mayores a 10 dias de entrega NO tendran ningun tipo de cambio o devolución de dinero.

PLAZOS Y PROCESO DE CAMBIOS.

Categoría	Caso	Marco de tiempo a partir de la fecha de facturación del producto	Observaciones
Reemplazo del producto dañado Reemplazo gratuito hasta 10 días	Producto que no funciona al ser recibido.	El cliente podrá solicitar el cambio hasta 5 días después de recibido el producto.	Los días serán contados como días calendario
Cancelar Orden	Producto no enviado por MAKI	Cancelación gratuita si el producto no se envía. Si el cliente ya pagó recibirá un reembolso por la totalidad del valor pagado	En caso de pedidos enviados, se aplicará la política de devoluciones
Cancelar Orden	El cliente ya no necesita el producto	El cliente podrá retractarse de su compra hasta 3 días después de recibido el producto	Maquina Multifuncionales no deben haber sido usadas ni sacado impresiones.
Devoluciones	Envío incorrecto por la tienda.	En caso de recibir un producto que no coincide con el solicitado, el cliente tramitará la devolución para reordenar el producto correcto hasta 5 días después de recibido el producto	Maquina Multifuncionales no deben haber sido usadas ni sacado impresiones.
Devoluciones	Pedido incorrecto realizado por el cliente	En caso de recibir un producto pero que el cliente descubra que su orden fue incorrecta, el cliente tramitará la devolución para reordenar el producto correcto hasta 5 días después de recibido el producto	Maquina Multifuncionales no deben haber sido usadas ni sacado impresiones.
Devoluciones	El cliente necesita un producto alternativo	En caso que el cliente reciba un producto pero desee cambiarlo por una alternativa, debe tramitar la devolución para reordenar el producto correcto hasta 5 días después de recibido	Se realizará el reembolso del producto devuelto para que el cliente pueda re ordenarlo

*Aplica para equipo multifuncionales Nuevos.

*Para equipos **Remanufacturados** aplica tiempos y cambios de equipo siempre y cuando se haga revision o/y cambio de la parte afectada en primera instancia.

El soporte técnico se brindará telefonicamente o presencial en un horario abierto de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. de lunes a viernes sujeto a cambios según ciudades.

- Los datos de la empresa están sujetos a cambios y siempre estarán a la vista en www.fotocopiadora.co
- El soporte técnico fuera de Bogotá tiene un valor diferente y está sujeto a cambios.
- El soporte técnico fuera de garantía tiene un valor y se debe cancelar previamente para su programación.
- Si el cliente desea realizar algún chequeo o revisión en nuestra empresa pueden llevar el equipo o parte del equipo para análisis en nuestro laboratorio de soporte en la bodega Principal Cr 77 Bis#63f-70 Bogotá con previo aviso para atenderlo.

Comunicarse con nosotros al correo makiimportgroup@gmail.com para cualquier duda adicional, al **PBX 4744462 Celular 321 484 6254 / 313 4879828**.

