

Política de Garantía

- Las garantías son responsabilidad de los fabricantes, Coval Comercial S.A.S. actuará como facilitador frente a estos y no será responsable frente a los tiempos o respuestas que ellos generen.
- El término de la garantía para los productos comercializados, pero no fabricados por Coval Comercial S.A.S., será el ofrecido por el fabricante.
- Ante la ausencia del término de garantía específico, se aplicará el término de la garantía legal el cual empezará a correr a partir de la entrega del producto al cliente.
- Cuando el cliente reciba el producto adquirido, sea en el almacén o en su domicilio, debe revisar que esté en perfecto estado, que corresponda a la referencia. Antes de firmar el documento de entrega exija al personal de entregas su remisión. No se aceptan reclamos de garantía por faltantes, daños o golpes después de recibida la mercancía.
- Para productos de exhibición, obsoletos, discontinuados, o anunciados al mercado para su discontinuación u ofertas con precio especial no aplicará garantía.
- La garantía no aplica si permite que personas diferentes a los técnicos de los fabricantes ejecuten modificaciones o reparaciones a los productos adquiridos.
- Para determinar si la garantía procede o no, la fábrica puede llevar a cabo un diagnóstico técnico y generar un cobro de la visita, el cual será informado previamente por Coval Comercial S.A.S. al cliente para que proceda a realizar el pago correspondiente, siendo este el requisito habilitante para continuar con la garantía.
- La garantía no será procedente si el diagnóstico emitido resulta en que el defecto se debe a: Fuerza mayor o caso fortuito, el hecho de un tercero, el uso indebido del bien o, que no se atendieron las instrucciones de instalación, uso o mantenimiento y recomendaciones indicados en el manual del producto o cuando los daños ocurran por culpa exclusiva del afectado.
- Una vez expire el término de la garantía legal, el cliente deberá asumir el pago de cualquier revisión, diagnóstico, reparación y/o repuesto que requiera el producto, en ese sentido, no podrá entenderse que el término de garantía se amplía con la visita técnica