

GARANTÍA UTENSILIOS DE COCINA (VAJILLAS / ASATODO).

1. POLÍTICA DE GARANTÍAS PARA UTENSILIOS DE COCINA (VAJILLAS / ASATODO)

SUDELEC S.A. entrega los productos en perfectas condiciones de acabado y funcionamiento GARANTIZADO contra defectos de mano de obra y materiales, por el término de 6 MESES.

El término de la garantía legal empezará a contar a partir de la fecha de entrega del producto al con sumidor o usuario.

Esta GARANTÍA le permite solicitar la reparación o el cambio, sin costo alguno, de las piezas que tengan defectos siempre que éstos sean atribuidos al producto y no a la manipulación o uso.

Esta GARANTÍA puede perder su validez en los siguientes casos:

- A. Uso del producto para fines diferentes a los definidos.
- B. Uso del producto para usos no domésticos.
- C. Falta de cuidado en el mantenimiento y limpieza.
- D. Uso inadecuado como maltratos y golpes.
- E. Grietas en la superficie por choques térmicos al producto.

2. MANTENIMIENTO Y LIMPIEZA

No someter el producto a choques térmicos fuertes, ya que la diferencia de coeficiente de dilatación del acero y el esmalte pueden generar grietas a las piezas, por tal motivo antes de lavar con agua fría el utensilio o asatodo debe esperar a que se enfríe a la temperatura ambiente.

No use desengrasantes abrasivos al momento de limpiar el producto.

Manipule el producto o las piezas cuidadosamente para evitar golpearlas y provocar saltaduras o desprendimientos en la superficie.

Se pueden lavar las piezas con agua y jabón suave, utilizando esponjas. Es recomendable hacer el lavado con agua caliente.

No desarme las piezas de la tapa domo al momento de limpiar el asatodo.

3. PROCEDIMIENTO SERVICIO POSTVENTA:

- I. Cliente o usuario contacta a SUDELEC S.A. ya sea por medio de promotores de venta, visitas de representantes y/o trabajadores de SUDELEC S.A. Llamada telefónica (número 2040200) o Correos electrónicos (ccalidad@sueco.co/ servicio.tecnico@sueco.co).
- II. Personal de SUDELEC S.A. recolecta datos de contacto del cliente o usuario (nombre, dirección, ciudad, número de teléfono) e indaga sobre las fallas presentadas en el producto, para que así se proceda con el análisis del caso y la definición de los pasos a seguir.
- III. Pasos a seguir según el lugar donde se encuentra el producto:
 - a. **Producto para cambio en las instalaciones del usuario** SUDELEC S.A. contactara al usuario informando que el producto o pieza averiada puede ser cambiado en las instalaciones del almacén o establecimiento comercial donde lo adquirió y para los casos en los cuales el almacén no cuente con existencia del producto o pieza se enviara el producto a las instalaciones del usuario por medio de empresa transportadora o personal de SUDELEC S.A. y así mismo se procederá con la recolección del producto o pieza defectuosa.
 - b. **Producto para cambio en las instalaciones del almacén o establecimiento comercial**, para los casos en los cuales se encuentre producto o pieza defectuosa en las instalaciones del almacén o establecimiento comercial ya sea porque el producto o pieza llevo averiada o se generó cambio a un usuario, SUDELEC S.A. realizara la reposición y recolección del producto o la pieza al almacén ya sea por medio de empresa transportadora o vehículo propio con previo acuerdo según el caso y rutas programadas.