

GARANTÍA

TÉRMINOS Y CONDICIONES



Entre los suscritos se establece que la persona natural o jurídica que compre cualquier artículo en adelante se llamará **EL CLIENTE** y los productos comercializados por **TOTAL TOOLS DE VENEZUELA C.A.**, en adelante se llamarán **EL PRODUCTO**.

1. La presente garantía cubre nuestra línea de herramientas eléctricas y equipos contra defectos de fabricación durante un (01) año, exceptuando los siguientes artículos:
 - 1.1. Plantas eléctricas por un periodo no mayor a tres (03) meses.
 - 1.2. Botas de seguridad y botas de hule por un periodo no mayor a seis (06) meses.
2. Si el cliente reporta las siguientes fallas en un periodo no mayor a veinticuatro (24) horas posteriores a la compra, el equipo debe ser reemplazado inmediatamente:
 - a. No enciende.
 - b. Se recalienta.
 - c. No cumple con su función.
3. Cuando un producto cubierto por esta garantía limitada es reportado por **EL CLIENTE** dentro del periodo de garantía, **TOTAL TOOLS DE VENEZUELA C.A.**, realizará una revisión para determinar si ésta es aplicable o no. En caso que proceda la garantía, **TOTAL TOOLS DE VENEZUELA C.A.** a su elección, reparará o reemplazará **EL PRODUCTO** o la pieza defectuosa del mismo, sujeto a los términos y condiciones establecidos en este documento.
4. Esta garantía cubre las fallas en los componentes de fabricación, pero no cubre el desgaste regular por el uso normal de carbones, cojinetes, filtros, sellos y bujes.
5. Cualquier reclamo o devolución correspondiente a garantías deberá ser tramitado con el departamento de Servicio Post-Venta, dentro del lapso vigente de cada garantía según sea el caso.
6. Reparar o reemplazar **EL PRODUCTO** o la pieza defectuosa del mismo, no incluye los costos o gastos de traslado o reinstalación, incluyendo, sin limitación, cualquier costo de mano de obra, gastos de envío para devolver los productos no conformes ni de ningún daño que pueden ocurrir durante el retorno de **EL PRODUCTO** a **TOTAL TOOLS DE VENEZUELA C.A.**
7. Si no es posible reemplazar **EL PRODUCTO** dado a que éste ha sido discontinuado o no está disponible, **TOTAL TOOLS DE VENEZUELA C.A.** puede reemplazarlo con un producto equivalente (que puede mostrar pequeñas desviaciones en el diseño y la especificación del producto).
8. **TOTALTOOLS C.A.** se reserva el derecho de usar, reacondicionar, restaurar productos o piezas reparadas, re-manufacturados o nuevos en la reparación o sustitución de cualquier producto cubierto por esta garantía.
9. Ningún agente, distribuidor o vendedor está autorizado a cambiar, modificar o extender los términos de la garantía limitada en nombre de **TOTAL TOOL DE VENEZUELA C.A.**
10. Esta garantía limitada sólo se aplica cuando los productos han sido manipulados, almacenados transportados, conectados, instalados, operados y mantenidos correctamente dentro de los valores eléctricos, rango de funcionamiento y las condiciones ambientales previstas en las especificaciones, directrices de aplicación, normas o reglamentos aplicables.
11. Esta garantía no se aplica a daños o fallos que surjan como resultado de los actos de la naturaleza (terremotos, incendios, inundaciones, etc.) actos vandálicos o de terrorismo, o de cualquier abuso, ambientes corrosivos, o violación de cualquier norma, código o instrucciones de uso incluyendo, sin limitación a las normas aplicables de seguridad en la industria y / o normas eléctricas para la región correspondiente y/o problemas en la red de alimentación eléctrica como sobretensiones o fluctuaciones.
12. Quedan excluidos de la garantía:
 - a. Uso y desgaste normal del producto.
 - b. Aplicaciones inadecuadas, tales como sobrecarga de dispositivos y el uso de accesorios no aprobados.
 - c. La herramienta se utilizó para un trabajo / propósito diferente para el que se fabricó.
 - d. El producto ha sido abierto / reparado por una persona no autorizada.
 - e. Falta de mantenimiento básico.
 - f. Equipo completo o parcialmente desarmado
 - g. Daño causado por no seguir las instrucciones, por ejemplo, la conexión a la tensión de red incorrecta o el incumplimiento de las instrucciones de instalación.
 - h. Daño causado por influencias externas, uso de fuerza o por cuerpos extraños.
 - i. Fallos que surjan como resultado de los actos de la naturaleza (terremotos, incendios, inundaciones, etc.), actos vandálicos, de terrorismo, ambientes corrosivos o violación de cualquier norma, código o instrucciones de uso.
13. Las baterías de **EL PRODUCTO** no son cubiertas por la presente garantía, cualquier falla o desperfecto en la misma deben ser cubiertas por **EL CLIENTE**.
 - 13.1. El departamento de servicio post-venta puede canalizar la reparación o sustitución de baterías generando cargos adicionales a **EL CLIENTE**.
14. Los productos que sean reemplazados por que los cubre esta política de garantías pasarán a ser propiedad de **TOTALTOOLS C.A.** en cuanto hayan sido reemplazados.
15. Trata tramitar el reclamo se deben entregar/adjuntar los siguientes documentos:
 - Factura de compra final del artículo en reclamo.
 - Fotos y/o videos de la falla/ defecto del producto.
 - TT-F03 Servicio al Cliente.
16. **TOTALTOOLS C.A.** maneja la lista única de equipos con seriales que deben ser trazable con el serial que aparece estampado en el producto al momento de solicitar una garantía.

Contacto

Ext. 0261.400.51.40
Rif. J-41172024-0

Dirección:

Av. 18 los Haticos No 121-180 detrás de camisas Arrow