



**KÄRCHER**

# MANUAL DE GARANTÍAS

2023-2024

**KÄRCHER COLOMBIA**

# POLÍTICA GENERAL Y CAUSALES DE NEGACIÓN

## Políticas generales para garantías de equipos Home & Garden y Profesional

El presente documento tiene como finalidad dar a conocer las políticas y el proceso para la atención de garantías y dejar clara la responsabilidad de Karcher S.A.S nit 900482537-5 frente a los distribuidores y clientes a nivel nacional teniendo en cuenta lo siguiente:

1. Las políticas de garantía Karcher S.A.S se amparan bajo la ley 1480 de 2011 (estatuto del consumidor) y el Decreto 735 de 2013 y bajo los lineamientos del presente documento. Por ningún caso se tendrán en cuenta y Karcher S.A.S no será responsable por lineamientos y políticas de garantías o satisfacción al cliente de otros canales de comercio físico y electrónico. En los casos en que estos lineamientos o políticas sean aceptados por nuestros distribuidores, estos serán quienes asuman dicha responsabilidad contractual.

2. La garantía ampara únicamente a equipos importados y comercializados por Karcher Colombia. Karcher Colombia NO es responsable de garantía de equipos que hayan sido importados por empresas o personas distintas y/o se hayan adquirido por medio de plataformas de marketplace y de comercio electrónico nacional o internacional.

3. La garantía incluye únicamente defecto de fabricación. No cubre daños ocasionados por exceso, mal uso del producto y entre otras causales mencionadas a continuación:

### Causales de negación de garantía:

- Cuando cualquiera de sus componentes haya sido modificado, abierto, desarmado o reparado por personal no autorizado.
- Cuando se hayan realizado adaptaciones de equipos o accesorios no autorizados por el fabricante.
- Cuando sea utilizado de manera inadecuada y los daños sean ocasionados por mal manejo, abuso del producto, maltrato, golpes, aplastamiento, abrasión entre otros durante el transporte, operación o almacenamiento.
- Cuando haya sufrido cualquier tipo de manipulación indebida.
- Cuando haya sufrido daño por agentes externos (agua, ácidos y otras sustancias).
- Por uso excesivo y diferente al previsto para el cual está diseñado.
- Daños son ocasionados por el uso con aguas duras o sucias en las hidrolavadoras.
- Daños ocasionados por utilizar el equipo con deficiente caudal y presión de agua de entrada. Se debe disponer y suministrar las condiciones mínimas requeridas según manual y ficha técnica del producto
- Daños ocasionados por voltaje irregular o diferente. Se debe disponer y suministrar las condiciones mínimas requeridas según manual y ficha técnica del producto.
- Cuando el equipo sea utilizado sin los elementos de protección mencionados en el manual del fabricante. ( filtros, bolsas, entre otros)
- Piezas de desgaste normal y consumibles.
- Fallas ocasionadas por falta de mantenimiento preventivo.
- Ausencia o alteración de la placa de identificación.

# PROCESO DE GARANTÍA Y EXCEPCIONES

KARCHER S.A.S o su Centro de Servicios Autorizado, sustituirá, libre de cargo aquella pieza o aquellas piezas que tengan defecto de material o de fabricación. Quedan excluidas de esta garantía los servicios normales de mantenimiento periódico, los cuales son por cuenta del cliente (ver manual de operación de equipos). El manual del fabricante debe ser leído y entendido por el cliente antes de iniciar en funcionamiento el equipo.

## ¿Quién proporciona la garantía?

Los Centros de Servicio Autorizados Karcher proporcionan el servicio de diagnóstico y reparación del equipo, tienen la autonomía de otorgar o negar la garantía de acuerdo a las políticas y lineamientos de Karcher. El proceso de garantía es un proceso solidario entre el distribuidor y Karcher, por ello el distribuidor es responsable de garantizar que los productos vendidos y entregados al cliente final se encuentren en perfectas condiciones (sin presencia de golpes o elementos faltantes); igualmente sean los indicados para el trabajo requerido.

## ¿Cuánto dura el período de garantía?

El período de garantía por producto es de un (1) año por cualquier defecto de fabricación a partir de la fecha de compra según factura. Aplica únicamente para máquinas vendidas por Karcher SAS.

## ¿Cuándo un cliente puede solicitar la garantía?

Puede solicitarla cuando el producto presente alguna anomalía en su funcionamiento y se encuentre dentro del periodo de garantía. El producto debe ser remitido únicamente a un CSA (Centro de Servicio Autorizado Karcher) más cercano a su residencia o al almacén donde lo compró. Tener en cuenta que inicialmente el equipo debe ser revisado por el centro de servicio para determinar si la falla o el daño corresponde o no a garantía.

## La garantía quedará sin efecto para equipos de hogar cuando:

A. El equipo sea usado para aplicaciones que no sean de tipo doméstico y excedan su uso. Al utilizarlo en el ámbito comercial, industrial, de servicios, de alquiler como por ejemplo autolavados, construcciones, agencias y/o talleres automotrices entre otros. En estos casos la garantía queda anulada.

B. Cuándo el daño sea ocasionado por: accidentes, mal uso o negligencia del operador (Utilizar el equipo sin tener presentes las recomendaciones dadas en el instructivo/ manual del producto). Si se utilizan productos químicos corrosivos, tóxicos, inflamables, gasolina o diésel sucios o de mala calidad, o cuando la maquina presente daños atribuibles al consumidor y en caso de que la máquina sea sometida a uso intensivo por periodos largos de tiempo.

C. Cuando se presenten condiciones inadecuadas de instalación y funcionamiento en el lugar de trabajo como: bajo caudal de agua, baja presión de agua, suministro de agua sucia, recirculada o con sedimentación, voltaje irregular o con variación que exceda al rango permitido según ficha técnica del equipo, voltaje diferente al requerido por el equipo.

D. Cuándo sea utilizada sin los sistemas de filtración requeridos para la protección interna.

# **GARANTÍA EQUIPOS PROFESIONALES Y REQUISITOS**

Ejemplo: - filtro de entrada agua en las hidrolavadoras; bolsas y filtro en el caso de las aspiradoras- en general aplica para cualquier equipo que en su manual indique el uso necesario de sistemas de filtración u otro sistema de protección.

B. La garantía no incluye lucro cesante, fuerza mayor o caso fortuito ni daños causados por terceros.

C. La garantía no cubre elementos de consumo como bujías, filtros, baterías recargables, deterioro de superficies pintadas, corrosión y cualquier clase de daños ocasionados en el almacenamiento y transporte incorrecto.

D. El equipo no haya sido importado y comercializado por Karcher Colombia SAS.

## **La garantía quedara sin efecto para equipos profesionales cuando:**

A. Los daños sean ocasionados por: accidentes, mal uso o negligencia del operador (Utilizar el equipo sin tener presentes las recomendaciones dadas en el instructivo/ manual del producto y en la entrega técnica del mismo). Si se utilizan productos químicos corrosivos, tóxicos, inflamables, gasolina o diésel de mala calidad, o cuando la maquina presente daños atribuibles al consumidor y en caso de que la maquina sea sometida a uso intensivo por periodos largos de tiempo.

B. Cuando se presenten condiciones inadecuadas de instalación y funcionamiento en el lugar de trabajo como: bajo caudal de agua, baja presión de agua, suministro de agua sucia, recirculada o con sedimentación, voltaje irregular o con variación que exceda al rango permitido según ficha técnica del equipo, voltaje diferente al requerido por el equipo.

C. La garantía no incluye lucro cesante, fuerza mayor o caso fortuito ni daños causados por terceros.

D. Cuándo sea utilizado sin los sistemas de filtración requeridos para la protección interna. Ejemplo: - filtro de entrada agua en las hidrolavadoras; bolsas y filtro en el caso de las aspiradoras- en general aplica para cualquier equipo que en su manual indique el uso necesario de sistemas de filtración u otro sistema de protección.

E. La garantía no cubre elementos de consumo como bujías, filtros, baterías recargables, deterioro de superficies pintadas, corrosión y cualquier clase de daños ocasionados en el almacenamiento y transporte incorrecto.

F. La garantía quedara sin efecto cuando no sea diligenciado el acta de entrega correspondiente al equipo (verificación de condiciones técnicas y recomendaciones generales de cuidados y funcionamiento) para los equipos que aplique de acuerdo con las políticas comerciales de Karcher.

G. Cuando no haya sido importado ni comercializado por Karcher Colombia.

## **Requisitos para solicitar la garantía.**

Para hacer la solicitud debe estar dentro del año de garantía, se debe llevar el equipo con todos sus accesorios y factura correspondiente a cualquier Centro de Servicio Autorizado Karcher. (Anexo a este documento el listado actualizado de CSA). En caso de no tener la factura de compra, deberá solicitar al almacén donde lo compró copia de factura o certificación de compra.

# PROCEDIMIENTO GARANTÍAS

## Procedimiento para atención de garantías:

Todo producto que sea vendido por Karcher S.A.S o por nuestros distribuidores autorizados y que presente falla, debe ser llevado por el usuario final al almacén donde realizó la compra o directamente a cualquiera de los Centros de Servicio Autorizado (CSA). Ver listado en <https://tiendakarcher.com/distribuidores-y-centros-de-servicio-autorizados/> .En caso de que no exista un Centro de Servicio Autorizado en la ciudad donde el cliente resida, puede enviarlo por medio de cualquier transportadora al CSA más cercano con pago contra entrega (siempre colocando el valor declarado correspondiente al 70% del valor de la compra) y enviar notificación al área de garantías al correo [garantias.co@karcher.com](mailto:garantias.co@karcher.com). El producto debe ser enviado con la totalidad de los accesorios o de lo contrario no podrá ser diagnosticada e incurrirá con tiempos adicionales en la respuesta con el cliente. Debe adjuntar copia de la factura o comprobante de compra.

**En Caso de enviar el equipo por transportadora se debe notificar por correo electrónico a [garantias.co@karcher.com](mailto:garantias.co@karcher.com) la siguiente información con el fin de realizar seguimiento y al mismo tiempo tener la información correcta al momento de retornar el equipo:**

- a) Número de guía y transportadora por la que fue enviado.
- b) Centro de servicio al que fue enviado.
- c) Nombre de la tienda y ciudad.
- d) Los siguientes datos, con el fin de tener una comunicación efectiva:
  - i. Nombres de la persona responsable y/o encargada de garantías de la tienda.
  - ii. Correo.
  - iii. Celular.
- e) Explicación breve de la falla por la que se hace el envío de la máquina al centro de servicio.

## Posterior a la revisión del equipo por parte del Centro de Servicio:

- a. Si el daño aplica para otorgamiento de garantía se corrige la falla sin costo alguno para el cliente. El producto es retornado al usuario dentro de los términos de ley establecidos por el estatuto del consumidor.
- b. Si el daño no corresponde a garantía se envía notificación al cliente y se realiza la devolución inmediatamente del producto con correspondiente informe de negación de garantía y la máquina sin reparar. Dentro de los términos de tiempo establecidos por el estatuto del consumidor
- c. Importante: Si el Centro de servicio no da respuesta durante los 8 días hábiles posteriores a la entrega o envío del equipo, comunicarse al cel. 3043703303 o enviar correo de notificación a [garantias.co@karcher.com](mailto:garantias.co@karcher.com)**

Cordialmente

**CARLOS BRICEÑO**

Gerente de Servicio Posventa

[carlos.briceno@karcher.com](mailto:carlos.briceno@karcher.com)

**KÄRCHER**

---