

POLITICA DE GARANTIA

En caso no estés conforme con la adquisición de tus productos, haremos todo lo posible para ayudarte a solucionar el inconveniente. Por tal motivo, la empresa SUMINISTROS ENERGETICOS INTEGRALES SAC (en adelante, "LA EMPRESA"), identificada con RUC N° 20566158061, con domicilio en Av. La paz N°811 Urb. Miramar, San Miguel – Lima, establece las siguientes Políticas de Garantía (en adelante, la "POLIZA DE GARANTÍA"), a fin de permitirle a Usted, (en adelante, "EL CLIENTE"), todos los mecanismos de apoyo para solucionar los inconvenientes que se presentasen sobre los productos por Usted adquiridos a través del sitio web: "www.holi.com.pe", (en adelante, "LA WEB").

I. CONSIDERACIONES PRELIMINARES

1.1 Este documento es parte integrante de los Términos y Condiciones de Uso de LA WEB. Mediante la aceptación de los Términos y Condiciones de Uso, EL CLIENTE acepta lo señalado en la POLIZA DE GARANTÍA.

1.2 La aceptación de una compra en LA WEB implica la aceptación de esta POLIZA DE GARANTÍA por parte de EL CLIENTE. EL CLIENTE que no se encuentre de acuerdo con los términos aquí mencionados deberá abstenerse de realizar una compra en LA WEB.

II. PROCEDIMIENTO DE LA POLIZA DE GARANTÍA

2.1 La garantía tiene una duración de 2 años y se inicia para EL CLIENTE en el momento que realiza la compra. Los documentos necesarios para validar todo trámite de la POLIZA DE GARANTÍA del producto serán el ticket de compra (Boleta o Factura).

2.2 LA EMPRESA pone en conocimiento en LA WEB y a disposición de EL CLIENTE una relación de Centros de Servicios Técnicos Autorizados (en adelante, "SERVICIO TECNICO"), donde podrá acudir para poner en acción la POLIZA DE GARANTÍA.

2.3 LA EMPRESA garantiza sus productos y los componentes de estos contra cualquier defecto de fabricación. Esta garantía ofrece a EL CLIENTE sin costo alguno la reparación de sus productos comprados a través LA WEB, en caso se presente algún desperfecto por alguna falla de fabricación, siempre que sea comprobada por el SERVICIO TECNICO, reservándose LA EMPRESA el derecho de cambiar el producto si fuese necesario.

2.4 Las reparaciones para todos los productos que ingresen al SERVICIO TECNICO dentro de la POLIZA DE GARANTÍA cuentan con un plazo máximo de:

- a. Lima 15 días útiles
- b. Provincia 30 días útiles

2.5 EL CLIENTE podrá devolver o cambiar un producto comprado en LA WEB, en razón de su calidad (Defectos / Fallo de fábrica) o falta de identidad entre lo ofrecido y lo recibido, teniendo como plazo máximo siete (7) días calendario contados desde la fecha que recibió el producto. Sin embargo, LA EMPRESA sólo aceptará el cambio o devolución de productos que mantengan su condición original. Eso quiere decir que:

- a. El producto no haya sufrido ningún daño como origen de la manipulación de EL CLIENTE
- b. El producto no haya sido utilizado por EL CLIENTE.
- c. Que la caja del producto se encuentre en óptimas condiciones.

2.6 En caso EL CLIENTE desee el reembolso de su dinero en lugar de otro producto, se procederá de la siguiente manera:

- a. Para compras efectuadas empleando tarjeta de crédito o débito u otros medios de pago, el reembolso del precio se realizará mediante extorno del mismo. En este respecto, se deja constancia que la responsabilidad de LA EMPRESA se agota en el momento que comunica a la empresa encargada de la administración del medio de pago que existe un extorno por realizarse. Será de cargo de la empresa encargada de la administración del medio de pago la comunicación con el banco a fin de que éste último proceda con ejecutar el extorno del caso.

2.7 Todo cambio o devolución de un producto será efectivo en la oficina central de LA EMPRESA, en Av. La Paz N° 811 Urb. Miramar, San Miguel, LA EMPRESA tendrá un plazo indefinido para realizar la entrega del producto y EL CLIENTE será responsable de traer y recoger el producto en cuestión.

2.8 EL CLIENTE deberá comunicarse al correo de servicio al servicioalcliente@holiperu.com.pe o al teléfono 01 6522471 (lunes a viernes de 9am a 5pm) para la coordinación respectiva.

2.9 LA EMPRESA se reserva el derecho de solicitar algún documento y/o dato adicional a efectos de corroborar los datos personales y de envío, así como de suspender temporal o definitivamente a aquel CLIENTE cuyos datos no hayan podido ser confirmados.

III. EXCLUSIONES DE LA POLIZA DE GARANTÍA

3.1 Cuando el producto ha sido manipulado para su reparación por personal ajeno al SERVICIO TECNICO.

3.2 Cuando la falla del producto proviene del mal uso, descuido, maltrato o falla en el mantenimiento por EL CLIENTE.

3.3 Cuando el producto presenta un desgaste por el uso normal de las piezas y componentes como cuchillas, vaso, jarra, rodamientos, filtros, carbones, bujes, etc.

3.4 Cuando no se presenta la documentación debida (Boleta o factura).

3.5 LA EMPRESA no reconocerá ninguna POLIZA DE GARANTÍA verbal o escrita que no sea la que aquí se expresa.

3.6 Los accesorios que vienen con el producto no están cubiertos por la POLIZA DE GARANTÍA.