

¡TUS INQUIETUDES TIENEN RESPUESTAS!

CONDICIONES DE GARANTÍA

- Todos nuestros productos tienen garantía. La misma es la garantía que el fabricante ofrece por sus productos. La Garantía comienza desde la fecha de facturación (no desde la fecha de entrega del producto).
- El periodo de cobertura es generalmente un año, sin embargo existen productos con menor tiempo. Para mayor información acercarse a una tienda para consultar el periodo de garantía de su producto.
- Si un producto se daña después de finalizado su periodo de garantía no aplica la garantía (salvo que tenga Garantía Extendida).
- Comandato hace cumplir la Ley de Defensa del Consumidor, la cual estipula que la garantía consiste en la rehabilitación de un producto con partes originales sin costo, en un plazo máximo de 30 días.
- Comandato realiza cambios de productos cuando no se puede rehabilitar el producto, o cuando la rehabilitación demore más de 30 días o cuando el costo de rehabilitar el artículo supera el costo del producto.
- Si un producto presenta tres novedades en su funcionamiento durante el periodo de garantía Comandato asume el cambio del mismo. Esta condición aplica únicamente para daños cubiertos por las condiciones de garantía de cada marca. Servicio Técnico Comandato realiza la evaluación del daño y definirá si aplica o no.
- Si el producto tiene un daño durante los primeros siete días desde la fecha de entrega o instalación (si el producto lo requiere) se procede al cambio del producto. Esta condición aplica únicamente para daños cubiertos por las condiciones de garantía de cada marca.
- Para solicitar la garantía el producto debe estar acompañado por la factura original (sin alteraciones).
- La garantía cubre defectos de fabricación que ocurran bajo el uso normal del producto (uso doméstico, no comercial ni industrial). No cubre daños físicos ni golpes. El daño físico en un producto anula automáticamente la garantía.

¿Y SI MI PRODUCTO SE DAÑA?

- Servicio Técnico Comandato no atiende directamente las garantías de todas las marcas (únicamente las que nos han autorizado). Si su producto se daña, usted debe primero identificar la marca de su producto para saber dónde tiene que reportar el daño (Ver anexo de marcas).

- Comandato no realiza servicio técnico en sus tiendas. Únicamente en sus oficinas de Servicio Técnico Comandato en Guayaquil, Quito, Manta y Santo Domingo (en caso que el producto aplique).
- En caso que la marca sea atendida directamente por Servicio Técnico Comandato, el artículo debe ser revisado en nuestras oficinas en Guayaquil, Quito, Manta, y Santo Domingo.
- Si la marca no es atendida directamente por Comandato, usted debe comunicarse con Centro de Servicio Autorizado (CSA) de su ciudad y coordinar la atención del técnico (sea a domicilio o llevar el producto al CSA para que lo asistan).
- Si usted reside en otras ciudades del país por favor acercarse a la tienda más cercana para mayor información sobre los CSA en su ciudad.
- Comandato está en la obligación de hacer respetar las condiciones de garantía de cada marca, a través de los CSA.

GARANTÍA EXTENDIDA

- Comandato ofrece el producto **GARANTIA EXTENDIDA**. Esta garantía es adicional a la garantía del fabricante y empieza luego del primer año de adquirido. Este producto tiene un costo en función del precio de cada producto.
- La **GARANTÍA EXTENDIDA** consiste en extender el periodo de garantía de fabricante por el tiempo que contrate el cliente. Las condiciones sobre la cual actúa esta garantía son las mismas de las del fabricante del producto comprado.

¿Y SI MI PRODUCTO NECESITA INSTALACIÓN (Máquina de coser industrial, Encimeros, Lavadoras, Split, etc.)

- Existen dos tipos de instalaciones en Comandato. Las realizadas por el personal de Servicio Técnico Comandato y las realizadas por las marcas.
- Servicio Técnico Comandato no instala directamente los productos de todas las marcas (únicamente las que nos han autorizado). Si su producto requiere instalación, usted debe identificar la marca de su producto para saber dónde tiene que solicitarla (ver anexo de marcas).
- Si un producto es instalado por Comandato, el técnico lo visitará hasta siete días laborables después de la fecha de entrega en Guayaquil. Para otras localidades hasta 10 días laborables.
- Si la marca no es atendida directamente por Comandato, usted debe comunicarse con Centro de Servicio Autorizado (CSA) de su ciudad, y coordinar la instalación o la visita del técnico.

- En caso que usted lo requiera, nuestro personal en tiendas lo puede ayudar a realizar la solicitud de instalación con el centro de servicio correspondiente. Por favor acérquese a la tienda más cercana para solicitar ayuda.
- Para los productos que requieran instalación, la misma debe ser realizada por Servicio Técnico Comando (en las marcas que nos han autorizado) o los CSAs autorizados según aplique. Caso contrario pierde la garantía el producto.
- Comando no realiza trabajos adicionales a la instalación, tales como albañilería, gasfitería, entre otros. Estos son responsabilidad del cliente.

¿CUANDO MI PRODUCTO PIERDE GARANTÍA?

El problema es causado por:

- Uso u por operación inadecuada (Uso comercial o industrial del producto).
- Por uso de software corrupto como infección por virus de computadoras, uso de opciones o accesorios en forma incorrecta o no recomendados
- Por transporte o caída del producto en poder del cliente.
- El producto no fue instalado, reinstalado o reparado por personas o centros autorizados. Se han realizado modificaciones o reparaciones no autorizadas en otros servicios técnicos.
- Por condiciones naturales (terremoto, inundación, tormenta eléctrica, etc.) o por situaciones accidentales (incendios, fluctuaciones de voltaje o corriente, vandalismo, robo).
- El número de serie ha sido removido, alterado o no legible.
- En el siguiente cuadro se detalla las principales marcas que vendemos, y donde debe dejar su producto

MARCAS	CSA	GUAYAQUIL	OTRAS CIUDADES	CALL
BAZZUKA	ST COMANDATO	ST COMANDATO	SERVIHOGAR	1800 303030
CHALLENGER	ST COMANDATO	ST COMANDATO	RED	1800 482250
COMPAQ	RED	RED	RED	1999119 y luego 1800 7112884
DUREX	SERVIPLUS	RED	RED	1800 737847
ELECTROLUX	RED	RED	RED	1800 353287
EPSON	RED	RED	RED	1999119 y luego 25302540
GENERAL ELECTRIC	SERVIPLUS	RED	RED	1800 737847
GLOBAL	RED	RED	RED	1800 303030
HEWLETT PACKARD	RED	RED	RED	1999119 y luego 1800 7112884
INDURAMA	SERVIHOGAR	RED	RED	1800 303030
LENOVO	RED	RED	RED	1999119 y luego 8774049661
LG ELECTRONICS	ST COMANDATO	ST COMANDATO	RED	1800 101092
LG ELECTRONICS CELL	ST COMANDATO	ST COMANDATO	ST COMANDATO	1800 101092
MABE	SERVIPLUS	RED	RED	1800 737847
PANASONIC	RED	RED	RED	1800 726276
SAMSUNG	ST COMANDATO	ST COMANDATO	RED	1800 726786
SAMSUNG CELL	ST COMANDATO	ST COMANDATO	ST COMANDATO	1800 726786
SONY COMPUTO	RED	RED	RED	04 6024044 - 0969617463
SONY CELL	RED	RED	RED	04 6024044 - 0969617463
WHIRLPOOL	RED	RED	RED	1800 344782

POLÍTICA DE ANULACIONES

- Excepcionalmente en los siguientes casos:
 - El producto no llegó durante el tiempo estipulado
- (No aplica para entregas fallidas por imposibilidad de recepción por parte del cliente)
 - El producto no fue instalado durante el tiempo estipulado
 - Producto despachado difiere del comprado.

CONDICIONES:

- Solo se pueden anular facturas máximo hasta 30 días después de la fecha de compra.
- Únicamente se pueden anular facturas si el producto está: operativo, sin uso, con manuales, accesorios completos, certificados, con promocionales completos y con sus empaques originales completos. Esta evaluación la realizarán los jefes de Tienda.
- En caso que los productos no estén nuevos, la anulación no procede.
- El cliente debe presentar la documentación completa (factura, emisor, etc.).
- Comandato no realiza devolución de efectivo. Se genera una nota de crédito con la que el cliente podrá generar una nueva compra.
- Anulaciones no aplican para celulares, tablets, motos, motores fuera de borda.

POLÍTICA DE DEVOLUCIONES

- Comandato permite realizar devoluciones de artículos únicamente en caso de enfermedad catastrófica del cliente: En estos casos el cliente debe traer certificado médico detallando el problema con pruebas que justifiquen esta solicitud.
- Cuando se devuelve un producto usado, Servicio Técnico Comandato realiza una valoración del producto y determina un porcentaje de depreciación del artículo que varía según el tiempo de uso y su estado.
- Luego de este ajuste se determina el saldo restante de la deuda, luego de haber finalizado la devolución. Este saldo debe ser cancelado por el cliente en un solo pago y así extinguir la deuda.
- No se aceptan devoluciones por insatisfacción del producto (no le gustó) o porque no le agradan las características, el color, tamaño. Las mismas deben ser corroboradas antes de realizar la compra.
- Para poder aceptar una devolución, el producto debe venir con manuales, accesorios completos, certificados, y con promocionales completos, sin golpes, rayones, sucio, ni dañado.
- Para los demás casos, Comandato no realiza devolución de dinero en efectivo, en este caso se genera una nota de crédito con la que el cliente podrá generar una nueva compra.
- Devoluciones no aplican para celulares, tablets, motos, ni motores fuera de borda.

SEGURO OPCIONAL

- Comandato tiene un seguro para los productos de Motos que cubre robo, daños por choque y muerte accidental del conductor. En caso que exista un siniestro es necesario reportarlo personalmente en una tienda durante los primeros diez días desde la fecha de ocurrido. Caso contrario se pierde la cobertura. Si el siniestro ocurre en Guayaquil llamar al número 04-2590680 ext. 136.(Aplica restricciones)
- **Producto Bienestar Familiar:** cubre muerte accidental, incapacidad total y permanente, desmembración accidental, gastos médicos por accidentes, asistencia exequial y asistencia dental. El mismo tiene un costo mensual que consta en su convenio. Para la atención llamar al 1800-700000 (Aplica restricciones)
- Es responsabilidad del cliente de Comandato leer los convenios de seguros entregados junto con su factura, a fin de conocer con mayor profundidad las condiciones particulares de cada uno.

¿EN CUANTO TIEMPO ME ENTREGAN EL PRODUCTO?

Los despachos a domicilio en Comandato se realizan hasta 3 días laborables después de la fecha de compra.

- En caso de ventas telefónicas y web, los despachos se realizan entre 3 y 15 días laborables, dependiendo de la ciudad donde dispuso la entrega el cliente.
- Los despachadores de Comandato o los servicios externos de entrega, están autorizados a entregar la mercadería en la puerta de la dirección del domicilio del cliente y en caso de ser necesario subir productos a pisos superiores nuestros despachadores pueden colaborar con traslado.
- Para productos como: Refrigeradoras Side by Side, Torres de Lavado, etc. nuestros despachadores pueden colaborar con traslado previo a la firma de la carta de conformidad de recepción.
- Los despachadores de la empresa no deben realizar trabajos adicionales tales como desarmar puertas, ventanas, etc. Si el cliente solicita ayuda al despachador para realizar trabajos adicionales, Comandato no asume el daño físico potencial al producto de la misma.
- Para poder entregar el producto es necesario firmar la carta de conformidad de recepción. La misma valida que el estado físico del producto es óptimo al momento de la entrega.
- Una vez firmada la carta de conformidad de recepción no se aceptan anulaciones ni devoluciones por motivo del estado físico del producto.

SOBRE LOS CRÉDITOS – RECARGOS E INTERESES

- Los créditos otorgados por Comandato son de carácter personal e intransferible. Independientemente de quién realice los abonos a la deuda, el titular del crédito es el único responsable por el mismo.

- Las cuotas deben cancelarse mensualmente en su fecha de pago única elegida en el momento que firmó el contrato de crédito y así evitar cobros adicionales por recargo por pago tardío e intereses de mora.
- Si se cancela posterior a su fecha de pago única, se generan recargos por pago tardío e intereses de mora de acuerdo a lo establecido por la Superintendencia de Compañías.
- Para mayor información sobre los recargos de pago tardío e intereses por mora revisar la tabla publicada en su estado de cuenta y en la página web de la Superintendencia de Compañías.
- El reporte de crédito mensual está incluido en su contrato de Crédito Directo Comandato. Tiene un costo mensual de \$1 + IVA de acuerdo a lo establecido por la Superintendencia de Compañías. El mismo es entregado en la dirección que indicó el cliente durante la aplicación del crédito. En caso que no le llegue, puede acercarse a su tienda más cerca y solicitar una copia impresa completamente gratis.

¿PUEDO REFINANCIAR MI DEUDA?

- Los clientes de Crédito Directo Comandato que tengan el crédito por más de 60 días de vencimiento pueden refinanciar la deuda. El refinanciamiento de deuda solamente se puede realizar una vez.
- Para refinanciar se debe abonar una cuota inicial. La misma que a criterio de Comandato podrá ser del 20% al 30% del monto total adeudado. Los plazos para refinanciamiento se establecerá según la tabla vigente.
- Cuando se fija la cuota inicial del refinanciamiento, el cliente puede realizar un abono a la misma, y tiene hasta 25 días para completar el pago de la totalidad de la cuota inicial. Si no se completa la cuota inicial dentro de dicho plazo, no se procederá con el refinanciamiento y los abonos realizados se aplican a la deuda vigente.
- Una vez cancelada la cuota inicial, el cliente tiene un plazo de 5 días para acercarse a la tienda y firmar el convenio de refinanciamiento. Dependiendo el monto de la deuda, se podrá refinanciar hasta 24 meses. Para mayor información acercarse a su tienda más cercana y consultar con un ejecutivo de crédito. (Políticas de refinanciamiento sujetas a cambios).

¿ES POSIBLE PRECANCELAR MI CRÉDITO?

- Los clientes de Crédito Directo Comandato pueden pre-cancelar su deuda o realizar abonos a la deuda. Si el cliente lo requiere, se puede hacer pre-cancelación parcial o total de la deuda.
- Existe un descuento al valor adeudado por la pre-cancelación de la deuda. Para mayor información acercarse a la tienda más cercana.