

TÉRMINOS DE GARANTÍA DE KOLE.PE

Proveedor	CORALL DEVELOPMENT AND RESEARCH S.A.C
Ruc	20607231363
Domicilio Legal	Mza. D Lote. 5 urb. Nueva Marqueza
Teléfono de contacto	+51 905 474 971
Correo Electrónico	sopporte@kole.pe

1. Cobertura de la Garantía

La presente garantía cubre:

- Defectos de fabricación en productos electrónicos y de hardware
- Fallas en materiales o componentes
- Errores de programación o funcionamiento en software desarrollados por la empresa
- Deficiencias en la prestación de servicios técnicos o de asesoría imputables al proveedor

La garantía tendrá una vigencia de **doce (12) meses contados** a partir de la fecha de entrega indicada en el comprobante de pago.

2. Exclusiones de la garantía

La presente garantía **no cubre**:

- Daños ocasionados por uso indebido, caídas, golpes, humedad o contacto con líquidos.
- Manipulación, reparación o instalación por personal no autorizado
- Uso de software no original, virus informáticos o modificaciones no aprobadas por la empresa.
- Desgaste natural de piezas, accesorios o consumibles.
- Instalación o configuración incorrecta realizada por el cliente.

3. Procedimiento para Hacer Efectiva su Garantía

Para acceder a la garantía, el cliente deberá:

- 1) Presentar el comprobante de pago correspondiente.
- 2) Entregar el producto en nuestro local autorizado o coordinar la atención vía [correo/teléfono].
- 3) Describir el defecto o falla detectada.

La empresa se compromete a responder la solicitud en un plazo máximo **quince (15) días hábiles** contados desde la recepción del producto o del reclamo.

4. Opciones de solución

De acuerdo con la ley N.º 29571, el proveedor ofrecerá al consumidor una de las siguientes alternativas:

- Reparación gratuita del producto o servicio.
- Reemplazo por un producto/servicio de iguales o mejores características
- Devolución del dinero pagado
- En el caso de software o servicios: corrección del error, nueva entrega o devolución proporcional del pago.

5. Política de Gastos de Envío en Garantías

En cumplimiento de la Ley N.º 29571 – Código de Protección y Defensa del Consumidor, se establece lo siguiente:

a) **Casos en los que el proveedor asume los costos de envío:** El proveedor cubrirá la totalidad de los costos de transporte (envío y retorno) cuando:

- El producto presenta defectos de fábrica o fallas imputables al proveedor.
- La falla ocurre dentro del período de garantía y no sea atribuible al consumidor.
- El producto sea recibido defectuoso, incompleto o con daños al momento de la entrega.
- Será necesario trasladar el producto a un centro autorizado para evaluación.
- Corresponde la reparación, reposición o devolución del dinero.

En estos casos, la atención será totalmente gratuita, incluyendo repuestos, mano de obra, diagnósticos y transporte.

b) Casos en los que el consumidor asume los costos de envío:

El consumidor asumirá los gastos de transporte únicamente cuando, tras la evaluación técnica, se determine que:

- El daño fue causado por uso indebido, golpes, caídas, humedad o exposición a líquidos.
- El producto fue manipulado, instalado o reparado por personal no autorizado.
- Existen alteraciones de hardware o software no aprobadas por la empresa.
- Los daños fueron ocasionados por software no original, virus o configuraciones externas.
- El servicio solicitado no está cubierto por la garantía.

Ningún cobro será aplicado sin evaluación técnica previa debidamente documentada.

c) Coordinación de envíos

- El proveedor informará los métodos autorizados de envío y los plazos.
- Cuando el envío sea cubierto por la empresa, se entregará una guía prepagada o se coordinará un recojo del producto.
- El consumidor no deberá realizar pagos adicionales cuando el caso se encuentre dentro de la cobertura gratuita.

6. Ámbito de validez

La garantía es válida en todo territorio nacional, salvo disposición distinta expresamente.