



----2016----



Manual Nacional de Servicios y Garantías Einhell

Einhell Colombia S.A.S comprometido con la política institucional de mejoramiento de servicio y calidad, pone a disposición de los usuarios el presente Manual Nacional de Servicios y Garantías, como una herramienta de orientación útil para los procesos de garantía.



ATENCIÓN
AL USUARIO



SOLUCIÓN
EFECTIVA



SOPORTE
NACIONAL

EINHELL COLOMBIA S.A.S

GARANTÍA LIMITADA



Mapa nacional CSA

En Einhell Colombia cada producto es sometido a estrictos controles de calidad. No obstante, consideramos que cualquier aparato en condición normal de uso puede presentar alguna falla. Para este caso, Einhell Colombia S.A.S dispone de una red de Servicio Autorizado en el territorio colombiano y responde con el cumplimiento de calidad e idoneidad de todos sus productos como se menciona en esta etiqueta de garantía, según lo mencionado en los principios generales de la ley



Einhell garantiza al usuario final, que los productos línea roja, comercializados a través de distribuidores no tendrán defectos en los materiales, mano de obra y/o diseño que afecten el uso normal de la herramienta durante el periodo de dos años desde la fecha de compra original por el usuario final.



Einhell garantiza al usuario final, que los productos línea azul, comercializados a través de distribuidores no tendrán defectos en los materiales, mano de obra y/o diseño que afecten el uso normal de la herramienta durante el periodo de un año desde la fecha de compra original por el usuario final.



- Es el Centro de Servicio Autorizado Einhell quien toma la decisión completa sobre la atención en garantía.

- Einhell Colombia SAS ofrece 4 mantenimientos preventivos cada 3 meses durante el primer año de garantía como valor agregado, totalmente gratuitos, a excepción de las piezas generadas por consumo natural del producto (consumibles)

-No responde por atenciones de garantía asumidas por terceros no autorizados.

NO INCLUYE



1. Uso y desgaste natural de piezas (como: carbones, rodamientos, anillos, bujes, o-ring, empaques, mandriles, accesorios, etc.)
2. Daños provocados por el uso de accesorios no originales.
3. Causas no atribuibles a defectos de fabricación, diseño o falla de material.
4. Daños provocados debido a uso inadecuado o accidentes provocados por el uso técnico no limitado de la herramienta.

5. Manipulación de la herramienta por parte de usuarios no autorizados por la marca Einhell.
6. Modificación física o técnica de la herramienta.
7. Falta de mantenimiento preventivo.
8. No presentar copia de la factura de compra o enmendaduras, correcciones y demás dentro de la misma.
9. Productos cuyo canal de comercialización sea diferente al establecido por Einhell Colombia S.A.S y sus distribuidores autorizados.

¿Qué debo hacer para hacer válido mi derecho de garantía?

Einhell

1 Considere, el servicio de atención en garantía es gratuito.



2 El usuario debe acudir única y directamente a la red de Centros de Servicio Autorizados Einhell para atención de garantías y reparaciones. Allí encontrará asesoría y atención adecuada/profesional.



3 El usuario debe presentar y entregar una copia de su factura de compra.



4 En caso de no contar con centro de servicio en su ubicación geográfica, comuníquese al departamento Técnico de Einhell de Colombia S.A.S en Bogotá a los teléfonos:

- Fijo: +57 (1) 6092133 / 36 – Móvil: +57 315 5646427-318 6127786.

- O envíe un e-mail a: serviciotecnico.colombia@einhell.com para coordinar su reparación.



RECOMENDACIONES:



- El producto debe cumplir la totalidad de la descripción de garantía.
- Asegúrese de enviar el equipo sin accesorios.
- Anexe copia de su factura de compra.
- Anexe datos completos (nombre, dirección, teléfono, ciudad).
- Por favor informe al CSA o a Einhell Colombia acerca del envío (guía, fecha y transportadora).

Esta información es indispensable para mantenerlo informado sobre la reparación y envío del producto, los gastos de envío son asumidos por Einhell Colombia S.A.S.

Bogotá - Cundinamarca**JCH Company**

Dir. Carrera 45 A No. 168 – 32
Tel. +57 (1) 679 8229

Tecniservicio L&G SAS

Dir. Calle 72 No. 63 – 71
Tel. +57 (1) 481 6804 – 321 355 9970

Master Equipos Industriales

Av Boyacá No. 43 A 83 Sur, La Sevillana
Tel. +57 (1) 270 2003 – 314 4095442

B&M Representaciones

Dir. Calle 32 Sur # 52c – 83, Local 1
Tel. +57 (1) 525 1467 – 300 6356669

Belltec Ltda (Distribuidor - CSA)

Carrera 27 No. 17 – 10
Tel. +57 (1) 360 0950 – 018000 912150

Soacha – Cundinamarca**Servitec – Master Equipos Industriales**

Dir. Carrera 3 No. 15 A 12, Las Villas
Tel. +57 (1) 726 0911 – 314 4095442

Ferreservicios del Sur

Dir. Carrera 4 No. 26 A – 86
Tel. +57 (1) 7322474

Armenia – Quindío**Centro Electromecánico de Armenia**

Dir. Carrera 21 No. 17 – 53
Tel. +57 (6) 744 5462

Barranquilla – Atlántico**Servireparaciones**

Dir. Carrera 50 # 54 – 17
Tel. +57 311 6666554

Bucaramanga – Santander**Bobinados Ayala**

Dir. Calle 42 No. 14 – 15
Tel. +57 (7) 680 9530

Servi C&C

Dir. Carrera 16 No. 45 – 57
Tel. +57 (7) 670 1557 – 316 5299682

Cali – Valle del Cauca**Mundo Herramientas y Servicio**

Dir. Calle 15 No. 11 – 02
Tel. +57 (2) 880 3228

Ferretería Variedades

Dir. Calle 34 No. 8 – 13
Tel. +57 (2) 442 5976 – 380 9898

Maquitodo S.A. (Distribuidor – CSA)

Calle 25 Norte No. 2CN – 17
Tel. +57 (2) 641 0333 – 641 0604

Cartagena – Bolívar**Taller Electriherramientas**

Dir. Carrera 33 No. 29B – 61, El Prado
Tel. +57 (5) 662 3129

Anclajes Cartagena JC

Dir. Transversal 54 No. 27 – 30 Local 1 Bosque,
sector San Isidro
Tel. +57 (5) 643 6629 – 675 2534

Chigorodo - Antioquia**Tecnibobinados Yovis**

Dir. Calle 95 No. 96B – 56, Ba. Linares.
Tel. +57 311 6137242 – 311 6038320

Cúcuta – Norte de Santander**Herramientas Tecnihogar**

Dir. Avenida 8 No. 12 – 89 Centro
Tel. +57 (7) 571 5023

Duitama – Boyacá**Ingelparra SAS**

Calle 5 No. 18 – 53, Ba. Cándido Quintero
Tel. +57 (8) 762 6845

Florencia – Caquetá**Ferretería Grote**

Dir. Calle 17 No. 9 – 81 Centro
Tel. +57 (8) 434 6821

Ibague – Tolima**S.I.E. Service Solutions**

Avenida Ferrocarril No. 32B 26, La Francia
Tel. +57 (8) 266 0606 – 2644013

Servifer del Tolima

Carrera 4 Tamana No. 31 – 45, La Francia
Tel. +57 316 8084916

Leticia – Amazonas**Clínica de Herramientas Sara**

Dir. Calle 8 No. 11 A 89

Tel. 313 3931010 – 320 8362123

Medellín – Antioquia**C.O. Reparaciones**

Dir. Carrera 52 No. 40 – 86
Tel. +57 (4) 261 0310

Emergencia Técnica Inmediata ETI

Dir. Carrera 50 No. 41 – 90, Palace
Tel. +57 (4) 444 3215

Montería – Córdoba**CRG Servitools**

Calle 38 No. 2 – 18, Centro
Tel. +57 322 6953118 – 304 5386810

Nariño – Pasto**Diseños Industriales**

Dir. Calle 20 No. 22 – 39
Tel. +57 (2) 723 8451

Ceseel SAS

Dir. Calle 19 No. 18 – 40 Local 10
Tel. +57 (2) 736 4645

Neiva – Huila**Construequipos del Huila**

Dir. Carrera 7 No. 3 – 16, Centro
Tel. +57 (8) 872 2126

Pereira – Risaralda**Electrocenter**

Dir. Carrera 7 No. 29 – 33, Centro
Tel. +57 (6) 345 3689
e-mail.

Pitalito – Huila**Agrotec Pitalito**

Dir. Carrera 6 No. 3 – 45, Ba Trinidad
Tel. +57 319 2604410

Rio Negro – Antioquia**HMO Servicio Técnico**

Dir. Calle 52 No. 44 – 51
Tel. + 57 (4) 562 3133 – 310 5224035

Roldanillo – Valle**Servielectronica del Norte**

Carrera 5 No. 5 - 09, La Ermita
Tel. +57 316 2542324 – 312 7583434
e-mail.

Santa Marta – Magdalena**Comercializadora Metropolitana Ltda**

Dir. Calle 11 No. 5 – 82, Centro
Tel. +57 (5) 431 4323

Saravena – Arauca**Cacharrería Axcel**

Dir. Calle 27 No. 13 – 13
Tel. +57 (7) 882 1639

Sincelejo – Sucre**Electroaires de la costa**

Dir. Carrera 18 No. 23 – 67, Centro
Tel. +57 (5) 276 5031
Tunja – Boyacá

Cerraduras y Herramientas**(Distribuidor – CSA)**

Dir. Calle 19 No. 13 – 74, Barrio el Topo
Tel. +57 (8) 744 9695

Tuluá – Valle del Cauca**Reparaciones Omega**

Dir. Calle 27 No. 18 – 20
Tel. +57 (2) 232 3664 – 312 204 4556

Valledupar – Cesar**Taller de Reparación Ind. Servi Rafa**

Dir. Calle 19 B No. 6 B – 15, Kennedy
Tel. +57 315 8570112 – 310 5430457

Villavicencio – Meta**Universal de Herramientas**

Dir. Calle 32 No. 29 – 100, Barrio Porvenir
Tel. +57 (8) 663 0178