



TÉRMINOS Y CONDICIONES DE GARANTÍA

1. CONDICIONES GENERALES

Ferrero Machines SAS (en adelante Ferrero), garantiza el servicio de reparación gratuita de sus productos en el período de garantía a través de su Centro de Servicio Autorizado ubicado en la carrera 6 número 27-61 en la ciudad de Pereira, Risaralda. Cada producto tiene una condición diferente de garantía, así que por favor verifica la información que encontrarás a continuación.

2. TÉRMINOS DE LA GARANTÍA

Ferrero garantiza la calidad, idoneidad, seguridad, el buen estado y funcionamiento de todos sus productos. Esta garantía comprende la prestación gratuita del servicio técnico para el diagnóstico y, en caso de ser necesario, la reparación del producto. El servicio técnico incluye la mano de obra necesaria para efectuar la reparación.

Esta garantía estará vigente durante el período específico definido en este documento el cual inicia a partir de la fecha de entrega del producto. La garantía se presta en el Centro de Servicio Autorizado, por tanto, el cliente es responsable de llevar el equipo hacia dicho establecimiento para hacer efectiva esta garantía.

3. CONDICIONES DE LA GARANTÍA

- (a) La solicitud de efectividad de la garantía es válida únicamente para los productos comercializados directamente por Ferrero.
- (b) La solicitud de efectividad de la garantía deberá efectuarse dentro del término legalmente anunciado por Ferrero para cada uno de los productos en la "Tabla Periodos de Garantía".
- (c) El cliente podrá presentar la factura de venta o su equivalente con el fin de agilizar el proceso de solicitud de efectividad de la garantía, señalando que esto no será condición de validez de esta.
- (d) Al realizar la compra y/o recepción, es necesario verificar el estado del producto (contenedor, huacal, caja, empaque, estructura y producto) y que este se encuentre en perfecto estado, si presenta avería o desperfecto este debe ser reportado en el momento, en caso contrario se afecta la garantía.
- (e) Ferrero no se hace responsable por daños ocasionados a la mercancía durante su transporte bien sea a cargo del cliente, de la transportadora seleccionada por

el cliente o un tercero. Se sugiere contar con una póliza que cubra los riesgos de daño durante el transporte, en ningún caso será cubierto como garantía por Ferrero.

- (f) La puesta en marcha inicial del producto deberá ser asistida por nuestro departamento de soporte técnico, para garantizar el perfecto funcionamiento, en caso de no realizarse la puesta en marcha asistida se verá afectada la garantía.
- (g) Cumplir con las condiciones, cuidados, advertencias, funciones, limitaciones y uso descritos en los manuales de instrucciones aportados por Ferrero Machines.
- (h) La verificación de las condiciones de garantía podrá ser prestado de manera remota, con asistencia de los ingenieros designados por Ferrero indicados a través de la línea de servicio al cliente +57 312 2668458 opción 2.
- (i) En caso de que las condiciones de garantía sean confirmadas por los ingenieros designados por Ferrero, el cliente deberá hacer llegar la mercancía al Centro de Servicio Técnico Autorizado.

4. PÉRDIDA DE GARANTÍA

Ferrero Machines no será responsable durante el período de garantía ofrecido, cuando ocurran las siguientes causales:

- (a) Deterioros o daños causados al producto como resultado de una manipulación o transporte inadecuado ajenos a Ferrero, así como alteraciones del producto original determinados por adaptaciones, modificaciones, adulteraciones, montaje de partes o accesorios no genuinos ni autorizados por Ferrero, entre otros, que afecten o no el uso debido del producto.
- (b) La eliminación del número serial adherido al producto
- (c) No atender las instrucciones de instalación, uso o mantenimiento indicadas en el manual de instrucciones del producto, en esta garantía o en la puesta en marcha.
- (d) Daños ocasionados como resultado de la intervención, instalación, manipulación, por un tercero no autorizado y/o no asistido remotamente por Ferrero.
- (e) Averías como resultado de catástrofes naturales de cualquier índole, accidentes sobre el producto no atribuibles a Ferrero, inundaciones, desorden público, asonadas, condiciones ambientales inadecuadas, humedad, mala ventilación, hurto, fluctuaciones de voltaje de la energía eléctrica o descargas eléctricas atmosféricas o irregularidades de suministro hidráulico, gas o las aplicables al funcionamiento del producto, o por factores externos atribuibles e imputables al titular de la garantía o a un tercero.
- (f) Problemas causados por factores externos y falta de cuidado y limpieza, debido a la presencia de agua, líquidos, humedad, polvo, oxidación, golpes, ruptura de la carcasa, arena, insectos, roedores o cualquier otro similar que afecte el correcto funcionamiento e idoneidad del producto.
- (g) Daños causados por manipulación y/o uso indebido del producto, como, por ejemplo: golpes, rayones, fracturas, incorrecta limpieza, puntos de impacto, presión o tensión inadecuada en las bandas, botones, perillas, uso de líquidos abrasivos y corrosivos entre otros.
- (h) Esta garantía no cubre partes cosméticas, tales como el acabado exterior, rayaduras, ruptura, levantamiento o soplo de la pintura, etc.
- (i) Productos sobre los cuales haya expirado el término de la garantía ofrecida inicialmente por Ferrero Machines.

5. LIMITACIÓN DE GARANTÍA

La garantía no cubre:

- (a) Elementos y/o piezas que sufren deterioro o desgaste por la operación normal del producto, tales como: banda, moldes y tensores.
- (b) Accesorios faltantes una vez recibido el producto y enviadas las evidencias fotográficas de recibo y la lista de verificación diligenciada y firmada.
- (c) Daños ocasionados por el uso indebido, intervenciones o modificaciones que afecten o no el funcionamiento del producto.
- (d) Instalación sin asistencia debida de los elementos y/o piezas en garantía.
- (e) Instalación de dispositivos o accesorios ajenos al producto.
- (f) Sobre bienes, productos o accesorios dados gratuitamente en promociones u ofertas ofrecidas directamente por Ferrero Machines.
- (g) El transporte de los productos desde o hacia el Centro de Servicio Autorizado
- (h) El servicio de envío de los elementos y/o piezas o según el caso, el servicio de envío del producto desde el lugar donde se encuentra hasta el lugar de revisión y devuelta.
- (i) Los daños o perjuicios derivados de los desperfectos del producto, tales como pérdida de producción, de insumos, de empaques, de ventas, reclamos de clientes del comprador, costos de capital, entre otros.

6. TIEMPO DE GARANTÍA

La solicitud de efectividad de la garantía deberá efectuarse dentro del término legalmente anunciado por Ferrero para cada uno de los productos en la "Tabla Periodos de Garantía".

Los periodos de tiempo establecidos para el presente beneficio son improrrogables. En caso de repetirse la falla de los repuestos se procederá al cambio del repuesto, sin que esto conlleve a una ampliación del término de garantía.

6.1. TABLA PERÍODOS DE GARANTÍA

LÍNEA PRODUCTO	TIEMPO
LÍNEA PATTY MAKER	12 MESES
BASE AUXILIAR	12 MESES

7. LÍNEAS DE CONTACTO

(a) Línea de servicio al cliente Whatsapp + 57 312 2668458 opción 2

(b) Correo electrónico: servicioalcliente@ferrero-machines.com

8. HORARIO DE ATENCIÓN

Lunes a viernes de 8:30 am a 1:00 pm y 2:00 pm a 5:30 pm hora Colombia (UTC -5)