



PROCEDIMIENTO PARA GARANTIAS

En OCELLARIS tenemos como prioridad que nuestros clientes siempre tengan la mejor atención.

Para poder solucionar tu problema necesitaremos que cuentes con la siguiente información:

1. Ticket de compra
2. Fecha de compra
3. Motivo por el cual deseas aplicar la garantía (Descripción del daño)
4. Fotos y/o videos evidenciando el problema del producto, con su empaque original y todos los accesorios con los que llegó:

Si el pedido o producto llegó incompleto:

1. ¿El producto llegó destapado? Adjuntar fotos del empaque
2. ¿Qué productos debieron llegar? Por favor especifica cuales llegaron y cuales faltaron y adjuntar fotos de los recibidos.

Si el pedido o producto llegó roto:

1. ¿Lba golpeada, abierta o destapada la caja? Adjuntar fotos del empaque

Si el producto no funciona correctamente:

1. Envíanos fotos en donde muestres la falla que presenta el producto.
2. Cuéntanos hace cuanto fue recibido el producto, si funcionó una sola vez o no funcionó desde su entrega

Una vez tengas toda la información hazla llegar al siguiente correo kaavendano@ocellaris.com o comunícate al 557508 5663. Después de haber comunicado tu problema, gestionaremos la solicitud en un periodo de 24 a 48h, luego de eso efectuaremos la solución respectiva y te responderemos al correo o teléfono desde el cual nos enviaste la solicitud. Ten presente que la respuesta del caso dependerá de todos los factores aquí consignados para validar que es efectiva la devolución por garantía



LA GARANTIA SE INVALIDARÁ EN LOS SIGUIENTES CASOS:

1. Cuando el producto presente daño físico por mal uso, uso excesivo y/o descuido
2. Cuando los sellos de garantía o número de serie se encuentren rotos, manipulados, cambiado o removidos.
3. Daños causados por descargas eléctricas o uso con voltaje incorrecto
4. Daños generados por presencia de elementos nocivos (Líquidos, ácidos, polvo, plagas etc.) o cualquier sustancias u objeto que no forme parte del equipo
5. Daños ocasionados por accesorios o equipos externos no diseñados específicamente para dicho producto.
6. Cuando el producto haya sido alterado o reparado por personas no autorizadas por OCELLARIS

POLITICAS DE LA EMPRESA:

1. No se aceptarán equipos sin comprobante de compra, ticket, nota o factura sin excepción.
2. No se hacen devoluciones en efectivo
3. No se recibe a garantía ningún equipo con daño físico (Roto, quebrado, golpeado, quemado).
4. Con manipulación no autorizada por OCELLARIS
5. Aquellos equipos en los cuales no coincida el numero de serie con la previa factura o ticket de compra.

Todo equipo este sujeto a la revisión y diagnostico sin excepción. Y se entregara de vuelta solo presentando su comprobante de recepción.