



Política de Garantía y Devoluciones

Artelum tratará las garantías o devoluciones de productos que por cualquier motivo pudieran generarse, siempre a través del distribuidor donde se adquirió el producto y siempre y cuando el distribuidor en donde se adquiriera el producto, acepte la devolución o el tratamiento de la garantía.

1.0 - Garantía.

Todos los productos de Artelum cuentan con 1 año de garantía. Dicho período comienza a regir a partir de la fecha de facturación del distribuidor del producto al consumidor final según las condiciones establecidas en el certificado de garantía. Para verificar la mencionada fecha y hacer el reclamo por garantía el consumidor final deberá presentar al distribuidor la factura de compra del producto en cuestión. No se podrá reclamar una garantía sin el mencionado comprobante.

2.0 - Devoluciones.

Existen 2 tipos de devoluciones:

2.1 - Devolución Comercial.

Se produce cuando el consumidor final desea devolver cualquier producto sin que exista ningún tipo de inconveniente con el mismo, ya sea por arrepentimiento, error, etc. El plazo para comunicar esta devolución 72 hs. una vez adquirido el producto en el distribuidor.

En ese caso el distribuidor se contactará con la empresa informando:

- Nº de Factura de Compra.
- Código del Artículo.
- Causa de la devolución.

Una vez recibido, Artelum S.A. procederá a tramitar la devolución.

El procedimiento habitual será el siguiente:

Nos contactaremos con el distribuidor para comunicarle la aceptación de la devolución o el motivo del rechazo de la misma (cuando se trate de productos especiales diseñados bajo pedido, o discontinuados).

La devolución no será aplicable a productos sin su embalaje original, dañados, etc. Los productos tienen que llegar en el mismo estado en que se enviaron.

Si no se cumplen estas condiciones el producto será devuelto inmediatamente al distribuidor y no se aceptará dicha devolución.

Artelum S.A procederá a la realización de la nota de crédito en un plazo máximo de 72 hs. horas, una vez haya recibido el producto y comprobado que está en perfectas condiciones.

La devolución tendrá un costo del 10% del valor de la mercadería, en concepto de gastos administrativos y de despacho.

2.3 - Garantías por avería.

Se produce cuando el producto no funciona correctamente o ha dejado de hacerlo debido a un problema técnico dentro del plazo establecido de garantía.

Para tramitar una garantía es imprescindible que el consumidor final presente ante el distribuidor la factura de compra del producto. Asimismo dicha factura deberá ser presentada por el distribuidor a Artelum.

Los productos quedan fuera de garantía por los siguientes motivos:



- Si han recibido, una vez entregados al cliente, algún deterioro por hechos externos, accidentes, mal seguimiento de las instrucciones o cambio en las tensiones eléctricas.
- Si resultan dañados por realizar una incorrecta instalación por parte del cliente.
- Si se produce una avería provocada por un componente no suministrado por Artelum S.A..
- Si ha sido modificado o falta algunos de sus componentes eléctrico o electrónicos.

En el caso que corresponda, Artelum optará por la reparación o reemplazo del Producto o componente defectuoso.

Si Artelum elige reemplazar el producto y no es capaz de hacerlo porque se ha interrumpido su suministro o fabricación o no está disponible, Artelum puede generar una nota de crédito o reemplazarlo por un producto equiparable en calidad y prestaciones (cuyo diseño o especificaciones pueden variar).

Esta garantía limitada solo será válida cuando el Producto se haya conectado e instalado correctamente, y esté funcionando con los valores eléctricos, intervalo de funcionamiento y condiciones medioambientales previstas en las especificaciones, directrices de aplicación, normas IEC o cualquier otro documento suministrado con los Productos. Si se determina que un Producto es defectuoso o no funciona según las especificaciones del mismo, el Comprador debe notificárselo al distribuidor donde adquirió el producto, quién se pondrá en contacto con nuestra empresa para determinar los pasos a seguir.

Artelum S.A
Dpto. Comercial