



**PROCEDIMIENTO DE GARANTÍA Y DERECHO DE
RETRACTO DE LA COMPRA PARA EQUIPOS ECOFLOW
ADQUIRIDOS EN TIENDAS HOMECENTER Y EN
WWW.HOMECENTER.COM.CO**

Tienex SAS, con NIT 890.209.654-5, es el Distribuidor Autorizado de la marca EcoFlow para Colombia, Nuestra política de garantía está diseñada para garantizar la satisfacción del cliente y proporcionar soluciones eficientes en caso de presentarse algún fallo o inconveniente en el funcionamiento de los equipos adquiridos.

Ofrecemos una garantía limitada, el periodo de garantía se inicia cuando el comprador recibe los productos. La fecha en que se notificó el caso prevalecerá para determinar si el producto está en el periodo comprendido por la garantía.

Equipo	Garantía
River 2 River 2 MAX River 2PRO Delta 2	 5 YEARS
Delta PRO	 3 YEARS
Paneles Solares 110W, 160W 220W	 1 YEAR

DEVOLUCIÓN EN TIENDA O RECOGIDA DEL EQUIPO:

Procedimiento de Garantía:

Diagnóstico por medio de un video:

- a. En caso de experimentar algún problema con su equipo, realizaremos un diagnóstico previo mediante un video. Esto nos permitirá evaluar la situación de manera remota y agilizar el proceso de garantía.
- b. Para realizar el diagnóstico, es necesario grabar el video de la forma más clara posible, explicando y mostrando el problema. De esta manera, podremos comprender mejor la situación y brindar una solución adecuada.
- c. Envíe el video al correo contacto@ecoflowcolombia.com.co o al WhatsApp 3183722862.

Devolución en tienda o recogida del equipo:

- a. Una vez realizado el diagnóstico por medio del video y no se haya encontrado una solución de forma remota, será necesario llevar el equipo a la tienda Homecenter donde fue adquirido, o coordinar con el equipo de soporte de EcoFlow el procedimiento para la entrega directa.
- b. Si es necesario, nuestro equipo de soporte se comunicará con usted para programar la recogida del equipo. Asegúrese de proporcionar información precisa sobre su dirección y horarios de disponibilidad.

Plazo de respuesta:

a. Nos comprometemos a proporcionar una respuesta a su reclamación en un plazo máximo de 30 días hábiles a partir de la recepción del equipo en nuestras instalaciones.

b. Durante este período, nuestro equipo de soporte evaluará y reparará el equipo según sea necesario. Si se requiere más tiempo debido a la complejidad del problema, nos comunicaremos con usted para informarle sobre el progreso y el tiempo estimado para la solución.

Responsabilidad del cliente:

a. Le recomendamos seguir las instrucciones proporcionadas por nuestro equipo de soporte para garantizar un proceso de garantía fluido y eficiente.

b. Asegúrese de empacar adecuadamente el equipo antes de su recogida para evitar daños adicionales durante el transporte.

Solución del problema:

a. Una vez que hayamos evaluado y reparado el equipo, nos comunicaremos con usted para informarle sobre la solución y coordinar la entrega del equipo reparado.

b. Si el equipo no puede ser reparado y el problema está cubierto por la garantía, será reemplazado por un equipo nuevo, exactamente igual al original; dicho equipo cumplirá con el tiempo de garantía restante a partir de la fecha de compra del primer equipo.

c. Si se determina que el problema no está cubierto por la garantía, le proporcionaremos una explicación detallada y exploraremos alternativas para resolver el problema de manera satisfactoria. rarios de disponibilidad.

Limitaciones:

a. Nuestra garantía no cubre equipos adquiridos fuera del territorio colombiano o a través de canales no autorizados y que no estén registrados en la sección "REGISTRA TU EQUIPO" de la página oficial de EcoFlow Colombia <https://ecoflowcolombia.com.co/>.

b. La garantía tampoco cubre daños causados por mal uso o manipulación del equipo, negligencia, accidentes, reparaciones no autorizadas o cualquier otro factor que no esté directamente relacionado con defectos de fabricación.

c. Nos reservamos el derecho de determinar si el problema está cubierto por la garantía y si se requiere una reparación o un reemplazo.

DERECHO DE RETRACTO SEGÚN EL ARTÍCULO 47 DEL ESTATUTO DEL CONSUMIDOR (LEY 1480 DE 2011)

Para ejercer su derecho de retracto en la compra, tenga en cuenta los siguientes detalles:

Devolución del producto: Deberá devolver el producto en las mismas condiciones en que lo recibió. Es importante que asuma los costos de transporte y cualquier otro que conlleve la devolución del bien.

Plazo para retractarse: El término máximo para ejercer el derecho de retracto será de cinco (5) días hábiles, contados a partir de la fecha de la compra en tienda física o de la fecha de recibo si la compra se realizó a través de www.homecenter.com.co

Recuerde que este derecho está regulado por el artículo 47 del Estatuto del Consumidor, establecido en la Ley 1480 de 2011.

Si tiene alguna inquietud o necesita más información sobre el proceso de retracto, no dude en comunicarse con nuestro equipo de soporte. Agradecemos su confianza en nuestros productos y servicios, y estaremos dispuestos a ayudarle en caso de requerir el ejercicio de este derecho.

En Tienex SAS, nos esforzamos por brindar un excelente servicio y garantizar la satisfacción de nuestros clientes. Si tiene alguna pregunta o necesita más información sobre nuestra política de garantía, no dude en comunicarse con nuestro equipo de soporte.