

## **PROCEDIMIENTO DE GARANTIA PARA RELOJES**

### **Trámite de Garantías**

1. Cliente notifica a el canal la necesidad de hacer efectiva las garantía
2. En canal es encargado de traer el producto al servicio posventa de kronotime
3. El producto debe venir con una carta explicando el motivo por el cual es enviado. Con los datos del cliente, adjuntando factura y garantía sellada por Kronotime, todos los detalles claramente explicados, es trasladado al servicio posventa la cual hace la evaluación preliminar.
4. El producto es reparado y se envía a su lugar de destino, teniendo en cuenta la notificación del canal para concretar el envío.

### **Política de Garantía producto posventa**

Debe ir la Política estándar de la marca, la cual debe estar acorde con las condiciones mínimas exigidas por la ley Colombiana.

**RELOJES: KRONOTIME S.A.S** tiene garantía de 2 años a partir de la fecha de compra por cualquier falla de fabricación de maquinaria y funcionamiento; 1 año por Batería; Se excluyen, Las Partes exteriores como por Ejemplo: Cristal, pulso, o caja rayada, alteración del color y/o del material en las correas y perdida de piedras) esto ocasionado por Desgaste normal y envejecimiento.

Cualquier daño derivado del uso anormal / abusivo, falta de cuidado, negligencia, accidentes (Golpes, cristales rotos etc.), uso incorrecto del reloj y falta de observancia de las indicaciones de uso facilitadas por cada marca.

Manipulación por personal no autorizado.

Para hacer efectiva la garantía, la pieza debe venir acompañada de la factura de compra y el soporte de garantía enviado con la pieza, si no cumple estos dos requisitos no son excluyentes es decir que si no cumple Estos requisitos no es posible continuar con el proceso.

### **Procedimiento para hacer efectiva la garantía**

Debe ir la Política estándar de la marca, la cual debe estar acorde con las condiciones mínimas exigidas por la ley Colombiana.

Para hacer efectiva la garantía, la pieza debe venir acompañada de la factura de compra y el soporte de garantía enviado con la pieza, si no cumple estos dos requisitos no son excluyentes es decir que si no cumple estos requisitos no es posible continuar con el proceso.

## **NO SON SITUACIONES DE GARANTIA:**

La garantía no aplica en los siguientes casos: desprendimiento de partes (piedras, biseles, tornillos, teclas, piezas decorativas, coronas botadores, pasadores y ruptura de pantallas) resultantes de golpes o presiones inadecuadas.

Desgaste de materiales en (pulsos, cajas, cristales, corazas, sellos de impermeabilidad) por el uso normal o situaciones adversas que comprometan la estabilidad de los materiales.

Descoloramiento, manchas o desgates atribuidos a tintas, bencinas, removedores o fricciones con superficies abrasivas y rangos excesivos de Ph.

El no uso de adaptadores o fuentes de alimentación especificados por el fabricante.

El cliente no podrá gozar de la garantía en el caso que los daños sean ocasionados por mal manejo o intervención de terceros no autorizados. Por el vencimiento del tiempo de garantía.

**Pulso:** observar el estado en que se encuentra (rayones, estado de los pasadores, de las terminales, de las chapetas) en el caso de los relojes de pulso de acero tener en cuenta si están decolorados o desgastados por el uso o maltrato.

En los pulsos de resina tener en cuenta que no estén cristalizados (partidos a agrietados).

**Cajas y corazas:** tener en cuenta los rayones, las decoloraciones, que no falten los botadores, coronas elementos decorativos y que no estén fracturadas.

**El cristal:** observar que no esté averiado, tener en cuenta los rayones, los golpes que presente en las superficies.

Todas estas anomalías o imperfecciones que presente el artículo es muy importante informárselas al cliente en el momento de hacer la recepción y dejarlas por escrito en el documento que se diligencie al momento de hacer un reclamo de garantía por parte del cliente.

## TABLA DE TIEMPOS EN TALLER

TABLA DE TIEMPOS DE REPARACIONES EN TALLER		
ARREGLOS	TIEMPO DE GARANTIA	TIEMPO DE ARREGLO EN TALLER
PILAS	1 AÑO	8 DIAS HABILES
MAQUINARIA	2 AÑOS	20 DIAS HABILES
<b>AGUJAS SUELTAS</b>	<b>NO CUBRE</b>	8 DIAS HABILES
<b>CORONAS Y PULSADORES</b>	<b>NO CUBRE</b>	20 DIAS HABILES
<b>CRISTALES</b>	<b>NO CUBRE</b>	15 DIAS HABILES
<b>PULSOS</b>	<b>NO CUBRE</b>	ENTRE UN Y TRES MESES SEGÚN DISPONIBILIDAD DE FABRICA
CAMBIOS DE COLOR	1 MES	8 DIAS HABILES
HUMEDAD	2 AÑOS	20 DIAS HABILES
SINCRINIZACION	2 AÑOS	20 DIAS HABILES

EN ESTE CUADRO NO SE TIENE EN CUENTA LOS TIEMPOS DE ENVIO; ESTE ES ADICIONAL

Con excepción en cambios de color en sus partes externas de la marca Mark Maddox estos productos son fabricados en otros materiales.

## TABLA DE RESISTENCIA AL AGUA

INFORMACION RESISTENCIA AL AGUA EN RELOJES	RESISTANCE	WATER RESISTANCE EXAMPLE GUIDE						
		SI			NO			
RELOJ RESISTENTE 0-1ATM 10 METROS	0-1ATM/0-10M							
RELOJ RESISTENTE 3 ATM 30 METROS	3ATM/30M							
RELOJ RESISTENTE 5 ATM 50 METROS	5ATM/50M							
RELOJ RESISTENTE 10 ATM 100 METROS	10ATM/100M							
RELOJ RESISTENTE 20 ATM 200 METROS	20ATM/200M							

