

POLÍTICAS DE GARANTÍA

Todos los productos de DIAMANTE S.R.L. tienen (24) meses de garantía por funcionamiento. en las siguientes condiciones:

1. Las reparaciones, durante el término indicado precedente, que se computará a partir de la fecha de entrega del equipo, serán sin cargo para éste, siempre y cuando la falla detectada se hubiese producido por defecto o vicio de fabricación dentro del uso normal y corriente del bien en cuestión. Se entiende como uso normal y corriente aquel efectuado de acuerdo con las especificaciones contenidas en el documento "Manual de Uso".
2. En el supuesto que, por los efectos señalados en el párrafo anterior, deba atenderse el producto bajo garantía de fábrica, las reparaciones se harán efectivas en el local en el que fue entregado el equipo.
3. "EL DIAMANTE S.R.L." asegura a sus clientes un servicio técnico adecuado para el desempeño y buen funcionamiento del equipo durante la vigencia del periodo de garantía. Sin embargo, la garantía no cubre roturas de vidrio, fluorescentes, reactores, repuestos, accesorios que naturalmente sufren desgaste por el uso.
4. Para que opere esta garantía, el equipo debe estar totalmente cancelado y el cliente deberá usar, operar y tratar el producto vendido conforme a las indicaciones de uso del mismo, que surgen en el documento "Manual de Uso".
5. Esta garantía carecerá de valor, en el supuesto que la instalación, mantenimiento o reparación del producto objeto de la garantía fuere efectuado por personas o empresas distintas a "EL DIAMANTE S.R.L.", por traslado y/o manipulación del equipo o por fluctuaciones anormales en la continuidad de la corriente suministrada al equipo o Voltaje no adecuado.

Además, cada producto incluye un Manual de Uso, con el objetivo de orientar al cliente sobre el uso correcto del equipo y así evitar desperfectos que no estén relacionados con defectos de fábrica.

En caso de que el producto sea entregado sin su respectiva garantía y/o Manual de Instrucciones, el cliente deberá comunicarse con su asesor de ventas o con el área de postventa, en un plazo máximo de tres (3) días hábiles, dentro del horario de atención: lunes a sábado, de 9:00 a 18:00 horas.

Si no se presenta ninguna observación dentro de este plazo, se entenderá que el producto fue entregado con su garantía y manual correspondiente.

IMPORTANTE: La garantía es válida dentro de la ciudad de TACNA. Si fuera en otra ciudad del país, el cliente abonará, antes del viaje, los pasajes, estadía y viáticos al técnico de la compañía. La mercadería viaja por cuenta y riesgo del cliente, en caso salga de la ciudad de Tacna.

Política de Cambios y Devoluciones

El Diamante S.R.L. solo procederá con el cambio y/o devolución de productos conforme a lo establecido en esta Política de Cambios y Devoluciones, en la Política de Garantía, y sujeto a la disponibilidad de stock.

Para que un cambio o devolución sea considerado procedente, el producto debe contar con una garantía vigente.

¿Quiénes pueden solicitar un cambio o devolución?

La solicitud podrá ser realizada por:

- El titular de la compra
- Un tercero acreditado por el titular
- El consumidor final del producto
- Un tercero autorizado conforme a la normativa vigente

Requisitos para solicitar un cambio o devolución

Además de contar con una garantía vigente, el cliente deberá presentar:

- Documento de identidad (DNI, Carnet de Extranjería, Pasaporte u otro autorizado legalmente)
- Comprobante de pago (boleta o factura)

En caso de pérdida o extravío del comprobante de pago, el titular podrá solicitar un duplicado sin costo adicional.

Condiciones adicionales

El Diamante S.R.L. se reserva el derecho de rechazar cualquier solicitud de cambio o devolución que no cumpla con las condiciones establecidas en la presente política y en la Política de Garantía.

Política de Transporte de Pedidos

1. Lugar de despacho

Todos los pedidos se gestionan y envían desde nuestro almacén central, ubicado en: Viñani, lote 6, manzana E – Tacna, distrito Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa – Tacna.

2. Horario de atención

Procesamos pedidos de lunes a sábado, entre las 08:00 y 18:00 horas.

No procesamos pedidos los domingos ni feriados.

3. Confirmación de abono y despacho

Los pedidos se entregarán según los plazos establecidos en nuestra Política de Entrega de Pedidos, contados desde la confirmación del abono por parte de “EL DIAMANTE S.R.L.”.

Esta confirmación se notificará al cliente mediante correo electrónico y/o mensaje vía WhatsApp, usando los datos brindados en la compra.

En dicho mensaje se incluirá:

- Horario estimado de transporte y entrega
- Número de orden del despacho

4. Dirección de entrega

El pedido será despachado a la dirección indicada por el cliente al momento de la compra.

Horario de despacho: lunes a sábado, de 08:00 a 18:00 horas.

No realizamos envíos los domingos ni feriados.

5. Costos de transporte

- Dentro de Tacna: El transporte será cubierto por “EL DIAMANTE S.R.L.” .
- A otros departamentos del Perú: El cliente deberá asumir el costo de envío, eligiendo la agencia de transporte de su preferencia.

Importante: “EL DIAMANTE S.R.L.” no se responsabiliza por retrasos, pérdidas o daños externos al producto y/o su empaque (golpes, roturas, rayaduras, abolladuras, pérdida de producto, humedad, agua u otros factores) ocasionados por terceros o agentes externos contratados por el cliente.

6. Confirmación de recepción

El cliente debe enviar a “EL DIAMANTE S.R.L.” la guía de remisión firmada dentro de las 48 horas posteriores a la recepción del pedido, ya sea por correo electrónico o WhatsApp.

Si no se recibe este documento, se entenderá que el producto fue recibido a conformidad.

7. Reprogramación por fuerza mayor

En caso el despacho se vea afectado por un evento de caso fortuito o fuerza mayor, se notificará al cliente a la brevedad posible y se reprogramará una nueva fecha de envío a la misma dirección inicialmente indicada.

Política de Entrega de Pedidos

Una vez confirmada la recepción del abono del monto total del producto, El Diamante S.R.L. gestionará la entrega en los siguientes plazos:

- Tacna: Hasta 72 horas hábiles.
- Otros departamentos del Perú: Hasta 96 horas hábiles.

La entrega se realizará según los horarios establecidos en la Política de Transporte de Pedidos.

Verificación del producto al momento de la entrega

Al recibir el producto, el cliente deberá:

- Verificar que se encuentre en una caja sellada y que esta no presente daños visibles (como golpes, abolladuras, roturas, inscripciones, humedad, entre otros).
- Confirmar que el producto venga acompañado de su garantía y Manual de Uso.

En caso de cualquier irregularidad, el cliente deberá comunicarse con el área de postventa dentro de los horarios y plazos establecidos en la Política de Garantía.

Nota: El personal encargado del despacho no está autorizado a abrir las cajas antes de llegar al destino final.

1. Definición de Pedido

Se considera "Pedido" al producto más su correspondiente caja sellada.

2. Entregas dentro de Tacna

Para recibir el pedido:

1. El cliente o persona autorizada deberá presentar su DNI físico u otro documento de identidad válido.
2. Si el pedido se encuentra conforme, el cliente deberá firmar la guía de remisión e indicar su nombre completo, fecha de entrega y número de documento.
3. Si el cliente no verifica el pedido o se rehúsa a firmar sin justificación, el transportista podrá cancelar la entrega.
4. Conformada la entrega, se entregará al cliente la guía de remisión, boleta o factura electrónica y los documentos correspondientes.
5. Una vez confirmada la llegada al punto de entrega, el tiempo de espera máximo será de 10 minutos.
 - Si no se concreta la entrega por causas atribuibles al cliente, se dejará constancia del motivo y el área de postventa coordinará una nueva fecha de entrega.
 - Si en una segunda reprogramación el cliente aún no está disponible, se podrá coordinar una tercera fecha según disponibilidad de El Diamante S.R.L.

3. Entregas fuera de Tacna (otros departamentos del Perú)

- El cliente debe tener en cuenta lo establecido en la Política de Transporte de Pedidos, las especificaciones del producto, factores externos y condiciones del inmueble para la entrega.

- El Diamante S.R.L. no asume responsabilidad por retrasos, pérdidas o daños ocasionados por agencias de transporte o terceros contratados por el cliente.

Confirmación de entrega en otros departamentos

- Dentro de los 7 días hábiles de haber recibido el pedido, el cliente deberá enviar al área de postventa una foto de la guía de remisión firmada como constancia de conformidad.
- Si no se recibe esta constancia en el plazo indicado, se entenderá que el pedido fue recibido a satisfacción, y no será posible presentar reclamos por daños, defectos o faltantes.

En caso de alguna disconformidad al recibir el pedido, el cliente deberá comunicarse con el área de postventa según lo indicado en la Política de Garantía.