

## **LG**

Garantiza la calidad, idoneidad, seguridad y el buen estado y funcionamiento de todos sus Productos.

Esta garantía comprende la prestación gratuita del servicio técnico para el diagnóstico y en caso de ser necesario, la reparación del Producto.

El servicio técnico incluye la mano de obra necesaria para efectuar la reparación.

Esta garantía estará vigente durante el período específico definido en este documento, el cual inicia a partir de la fecha de entrega del Producto.

(Ver tabla períodos de garantía impresa al respaldo para cada tipo de Producto).

## **CONDICIONES DE LA GARANTÍA**

1. Para hacer efectiva esta garantía, se sugiere al Consumidor conservar la factura de venta del Producto, que debe cumplir con todos los requisitos exigidos por la legislación comercial y tributaria nacional.

Para efectos de demostrar la adquisición legal del Producto, puede presentarse copia de la declaración de importación que se anexa en la bolsa adherida a la caja del Producto identificando el serial correspondiente.

2. El servicio de garantía sólo se prestará en los Centros de Servicio Autorizados por LG (ASC), indicados a través de la línea gratuita nacional de Call Center **01 8000 910 683**.

3. La garantía es válida únicamente en el territorio de la República de Colombia para los Productos directamente importados por **LG ELECTRONICS COLOMBIA LTDA**.

4. Al realizar la compra es necesario verificar que la apariencia física del Producto se encuentre en perfecto estado, así como su perfecto funcionamiento.

## **LIMITACIÓN DE LA GARANTIA**

LG no se hará responsable en los siguientes eventos:

1. Deterioros o daños causados al Producto como resultado de una manipulación o transporte inadecuado ajenos a LG así como alteraciones del Producto original determinados por adaptaciones, modificaciones o eliminación del número serial del Producto, montaje de partes o accesorios no genuinos ni autorizados por LG, entre otros.

No atender las instrucciones de instalación, uso o mantenimiento indicadas en el manual del producto o en la garantía, así como por la falta de accesorios luego de recibido el Producto.

Daños ocasionados como resultado de la intervención por un tercero no autorizado por LG, y

demostrando según concepto técnico del personal autorizado el nexo entre la falla y dicha intervención realizada.

Averías como resultado de catástrofes naturales, orden público, fluctuaciones de voltaje de la energía eléctrica o descargas eléctricas atmosféricas o irregularidades de suministro hidráulico, gas o las aplicables al funcionamiento del Producto.

### **LA GARANTÍA NO CUBRE**

Baterías, control remoto\*, cintas, partes plásticas, filtros, gabinetes, antenas, agujas, pilas y demás accesorios consumibles, no están cubiertos por la Garantía.

El desgaste por uso normal de las partes o piezas mecánicas, metálicas, eléctricas, plásticas, caucho y de tela.

Accesorios faltantes una vez recibido el producto.

\*Cuando el control remoto presente avería al momento de la compra y prueba de producto, se realizara reposición de dicho accesorio

LG garantiza para todos sus Productos el suministro de repuestos por un período de un (1) año a partir de la finalización de la garantía otorgada al Producto, solamente a través de la red de servicio autorizado LG

### **INSTALACIONES GRATUITAS**

**CONDICIONES GENERALES:** Instalaciones básicas, en condiciones normales, gratuitas ofrecidas a neverones y lavadoras.

Dentro de los 30 días siguientes a la compra, presentando remisión original del punto de venta o factura . Atención en domicilio, perímetro urbano.

#### PERIODOS DE GARANTIA

PRODUCTO	NORMAL
	(MESES)
TELEVISION	12

DVD	12
AUDIO	12
MONITORES	40
PLASMA / LCD TV / LED TV	36
NEVERAS	12
Solo para compresor *	
LAVADORAS	12
Tarjeta Electrónica de centro*	
Motor principal*	
Motor Direct Drive ( TROMM)*	
SECADORAS	12
Tarjeta Electrónica de centro*	
Motor principal*	
ASPIRADORAS	12
Motor*	
HORNOS MICRO-ONDAS	24
AIRE ACONDICIONADO	12
Solo para compresor *	
CELULARES	12
MEDIA BOX	12
PROYECTOR	12
SECURITY	24
PC	12

## **Políticas de instalación para producto LG Electronics: Línea Blanca.**

- 1.El producto será ser instalado sólo cuando esté ubicado en el domicilio, y en la ubicación de uso dispuesto por el consumidor teniendo en cuenta las adecuaciones correctas para dicha instalación y óptimo funcionamiento del producto.
- 2.Las instalaciones para el producto LG, corresponden sólo a las referencias establecidas por la compañía.
- 3.La asignación de la instalación al centro de servicio autorizado, se hará, únicamente a través del Call Center de LGECB: línea gratuita **018000910683** con 24 horas de anticipación.
- 4.Para instalaciones de neverones; los productos, solo podrán ser instalados 8 horas después de la llegada del artefacto al domicilio para evitar daños en el sistema refrigerante.
- 5.La programación del servicio de instalación solo será exitosa si los datos del cliente están completos: (nombre, 2 números de teléfono, dirección, cédula, copia de factura original disponible en la visita y opcional el correo del cliente).
- 6.La instalación estándar incluye los accesorios originales de fábrica. Otros adicionales serán cancelados en su totalidad por el Consumidor Final (filtros, mangueras, válvulas, acoples).
- 7.Las instalaciones sin costo son cubiertas dentro del perímetro urbano, fuera de él, su costo de desplazamiento será cancelado por el consumidor final, previo acuerdo con el Centro de Servicio autorizado durante la programación de la visita (debe constar por escrito).
- 8.En todos los casos, antes de iniciar la instalación el técnico hará una revisión estética al producto para descartar averías, golpes, rayas ocasionadas en el traslado y ubicación del artefacto. De encontrarse anomalías se informará inmediatamente al Cliente quien aceptará mediante firma antes de proceder (inspección visual debe quedar por escrito).

En caso de encontrar problemas de sobrepresión de agua o voltajes no correctos se procederá a informar al cliente sobre esta situación para que inicie los correctivos necesarios y reprogramar una nueva visita de instalación.

## **CUBRIMIENTO DE LA INSTALACIÓN.**

La instalación con accesorios de fábrica completos. (Conexión hidráulica, eléctrica 120 voltios +/-10%).

Verificación del correcto funcionamiento del producto instalado en presencia del Cliente (o persona autorizada).

Instrucciones de manejo según manual de usuario entregado en el empaque original de fábrica.

Garantía sobre la calidad de la instalación.

## **NO ESTÁ CUBIERTO EN LA INSTALACIÓN.**

Obra Civil; que implique modificaciones del lugar de ubicación para el producto.

Accesorios adicionales al producto no incluidos en el kit de instalación.

\*Kit de instalación en nevecones filtro, manguera, llave de paso de agua, manual de usuario.

\*Kit de instalación para lavadoras Carga Superior; mangueras de entrada de agua fría, caliente, desagüe y manual de usuario.

\*Kit de instalación para lavadoras Carga Frontal; mangueras de entrada de agua fría, caliente, desagüe, manual de usuario y llave de desmonte de tornillos para transporte.

Desmonte y monte de puertas para nevecon.

Transporte del producto.

Reubicación de producto en sitio inicial a las instalaciones.

### **Nota importante.**

Las instalaciones son atendidas dentro del tiempo establecido, una vez este registrado en nuestro Call Center.

Las condiciones deberán ser informadas expresamente al cliente durante el proceso de compra

### **DEVOLUCION O SUSTITUCION DE PRODUCTO.**

LG Electronics Colombia Ltda., autoriza la devolución o cambio de producto al cliente (**Defective Return**), si estando el dentro del periodo de garantía se presentan las siguientes causales:

Cuando el diagnostico técnico de un servicio en garantía tenga como resultado un daño irreparable.

Cuando el producto haya ingresado en 2 ocasiones al ASC por asistencia técnica en garantía, avería comprobada por el ASC. (si el producto en el segundo ingreso no presenta falla funcional no será tenida en cuenta como reparación efectuada para una devolución o sustitución de producto)