



Favor leer cuidadosamente las condiciones descritas en el siguiente documento de **GARANTÍA**

**Para SUPER AUDIO S.A. es importante ayudarle a proteger su inversión**, por esta razón damos a conocer la siguiente información que solicitamos lea y tenga en cuenta.

Después de recibir los equipos en perfecto estado, el usuario es el primer responsable en darles un correcto manejo, como también de velar por el cuidado y condiciones idóneas de utilización de los mismos a otras personas que utilicen los equipos.

La presente garantía cubre únicamente **IMPERFECTOS DE FABRICACIÓN O DEFECTOS DE ENSAMBLE PROVENIENTES DE FABRICA POR 180 DÍAS CALENDARIO, A PARTIR DE LA FECHA DE EXPEDICIÓN DE LA FACTURA.**

### **PARÁMETROS DE GARANTÍA**

1. Recuerde siempre, que la vida útil de un producto dependerá de:
  - a) Una adecuada instalación eléctrica y ubicación física de los productos.
  - b) Un manejo apropiado.
  - c) Un mantenimiento preventivo oportuno (En caso de requerir este servicio, generará un costo adicional).
  - d) Tomar las precauciones necesarias por parte del personal encargado de la manipulación de los productos.

**RECOMENDAMOS ESPECÍFICAMENTE A NUESTROS CLIENTES QUE, DEBIDO A LA VARIACIONES EN EL VOLTAJE Y LA CORRIENTE EN NUESTRO PAÍS**, se utilice en todo momento uno o más reguladores de voltaje según sea el caso, que tenga supresor de picos para estabilizar la red. De igual forma, en las instalaciones de sistemas de sonido e Iluminación, se debe tener en cuenta la capacidad (amperaje) de la red y su sistema de protección (tacos), ya que este debe ser acorde al consumo que tienen los productos en vatios.

2. No se otorga garantía a audífonos, cables, adaptadores, máquinas de humo, muebles, filtros anti pop, estuches, almohadillas, parlantes (woofer o driver), líquidos de humo, bases de cualquier tipo. Adicional no se otorga garantía en los siguientes componentes de producto: baterías, cápsulas de micrófonos, en luces (bombillas, leds o diodos láser) y unidades ópticas de reproductores.

Si un producto es remitido al área de servicio técnico y durante la inspección se evidencia que no existe una falla del producto, este será devuelto al cliente en las mismas condiciones. Por tal motivo, se solicita que, al momento del envío de un producto por garantía, la información de falla sea precisa.

3. **PÉRDIDA DE LA GARANTÍA:** Se perderá automáticamente la garantía, cuando a los productos se les haya alterado, borrado y/o manipulado el número de serie, al igual cuando no esté soportado documentalmente. De igual forma, se pierde la garantía cuando un producto haya sido golpeado o manipulado electrónicamente sin autorización expresa de SUPER AUDIO S.A. Adicionalmente, tampoco se garantizan productos expuestos a condiciones físicas o climáticas inadecuadas. Los productos que, por uso, hayan sido **QUEMADOS, SE ENCUENTREN EN CORTO CIRCUITO, SE DETECTE INADECUADA MANIPULACIÓN**, tengan instalado programas no licenciados, si se le ha modificado el software, hardware original y/o alterado sus sellos de seguridad, perderán la garantía, ya que estas situaciones son completamente externas y ajenas a condiciones de fabricación. Esta clase de daños se presentan por una operación descuidada, malas instalaciones eléctricas, fluctuación o picos de voltaje, conexiones inadecuadas, cables y conectores inapropiados (de mala calidad), polo a tierra mal instalado o inexistente, polaridad incorrecta, derrame de algún tipo de líquido, elementos extraños dentro del producto, productos a los que no se les realiza mantenimiento preventivo; el humo, polvo, grasa y otros componentes del ambiente se acumulan en el interior de estos, obstruyendo los ventiladores y causando diversos daños por falta de refrigeración.
4. **GARANTÍA DE PRODUCTOS PIONEER DJ:** para los productos de esta marca, aplica garantía de 365 días calendario con sus respectivos términos y condiciones. Los primeros 30 días, la garantía será directamente con SUPER AUDIO S.A., pasado este tiempo la garantía será tramitada por el cliente directamente con el servicio técnico de PIONEER DJ en Colombia, en la siguiente dirección: Calle 53 # 67-69 Salitre Greco Bogotá D.C., Teléfono:(1) 3151455, Celular: 314 444 9325 Email: [suporte@servicedj.co](mailto:suporte@servicedj.co) ingeniero Fredy Camacho.
5. **TRANSPORTE DE MERCANCÍAS:** SUPER AUDIO S.A., no es responsable por la mala manipulación y daños ocasionados a la mercancía durante el transporte a su destino. SUPER AUDIO S.A cumple con la obligación de despachar las mercancías en perfectas condiciones de funcionamiento, físicas y de embalaje; los daños ocasionados



durante el proceso de transporte (golpes o rupturas de los productos tanto externos como internos) deben ser reportados en la guía de entrega de la transportadora antes de ser firmada, para que se pueda gestionar la respectiva

reclamación en caso de ser necesario. Una vez se firme la guía dejando la novedad, la información debe ser suministrada al asesor comercial en un término no mayor a 24 horas, para que este gestione el trámite de forma oportuna con la transportadora. SUPER AUDIO S.A. le ayuda a gestionar la reclamación con la transportadora, más no es responsable por el daño causado, así como tampoco de la respuesta que ellos emitan.

- 6. FLETES Y COBROS:** Es importante tener en cuenta que nuestro servicio técnico, se encuentra ubicado en la ciudad de Bogotá. Por lo tanto, para la prestación del servicio, el producto deberá ser remitido por cuenta del cliente a nuestras instalaciones y este asumirá el valor de los fletes que se generen.

En el caso que la reparación de un producto genere cobro, el cliente deberá autorizar por escrito y realizar el abono de 50% del valor total de la reparación, para que el servicio técnico pueda proceder con la misma.

Esta garantía aplica únicamente para usted como nuestro cliente, desde el momento en que SUPER AUDIO S.A. genere la factura de venta por el periodo previamente establecido y con las condiciones antes mencionadas.

- 7. PROCEDIMIENTO DE RECLAMACIÓN DE GARANTÍAS:** Si el producto llega a presentar fallas en su funcionamiento, la persona encargada debe comunicarse de manera inmediata con el asesor comercial para que éste gestione el procedimiento a seguir.

**CUANDO UN PRODUCTO INGRESA GARANTÍA, NO SIGNIFICA QUE SE DEBE CAMBIAR POR UNO NUEVO. En caso que durante el proceso aplique cambio o devolución de producto, es necesario que el producto y empaque estén en perfecto estado físico, cuente con todos los accesorios y los elementos de protección (bolsas, icopores, cajas, entre otros)**

SUPER AUDIO S.A. recibe únicamente sus productos empacados de manera adecuada, con todos sus accesorios y preferiblemente en el empaque original.

Sus dudas e inquietudes serán resueltas a la mayor brevedad posible.

#### **LA GARANTIA Y EL BUEN FUNCIONAMIENTO DE LOS PRODUCTOS SON RESPONSABILIDAD DE TODOS**

Conozco y acepto las condiciones anteriormente mencionadas.

#### Habeas Data-Autorización

De acuerdo con lo previsto en la ley 1581 de 2012 por medio de la cual se expidió el régimen general de protección de datos personales, y su Decreto reglamentario 1377 de 2013, autorizo expresamente a SUPER AUDIO S.A. para que mis datos personales puedan ser utilizados de conformidad con la reglamentación vigente y con la política de tratamiento de datos establecida por SUPER AUDIO S.A, la cual podrá ser consultada a través de la página web: [www.superaudio.com.co/términos y condiciones](http://www.superaudio.com.co/términos-y-condiciones).

Declaro que conozco que en cualquier momento podré solicitar a SUPER AUDIO S.A, la actualización, rectificación, y supresión de los datos suministrados, dirigiéndome siempre por escrito al correo electrónico: [servicioalcliente@superaudio.com.co](mailto:servicioalcliente@superaudio.com.co) o mediante comunicación escrita enviada a la Traversal 93 # 51- 98 Bodega 73B Bogotá – Colombia. El usuario declara haber leído la cláusula anterior, siendo el envío de sus datos la aceptación de la misma.



**INSTRUCTIVO DE GARANTIA**  
**CLIENTES CONSUMO FINAL**  
Código: CM0405  
Versión 1.2 febrero 2021

Página 3 de 2

---

**Firma Cliente**  
**C.C**