



ARTSANA GROUP

Solid passion for life



PROCEDIMIENTO DE PRODUCTOS EN GARANTIA DEL CONSUMIDOR Y DEL CLIENTE

A los efectos del siguiente procedimiento se entiende por:

Consumidor: Se considera asimismo consumidor o usuario a quien, sin ser parte de una relación de consumo, como consecuencia o en ocasión de ella adquiere o utiliza bienes o servicios como destinatario final, en beneficio propio o de su grupo familiar o social, y quien de cualquier manera está expuesto a una relación de consumo.

Cliente: Es la persona física o jurídica de naturaleza pública o privada, que desarrolla de manera profesional, aun ocasionalmente, actividades distribución y comercialización de bienes y servicios que provee Artsana Argentina S.A. Es la persona física que comercializa los productos que giran bajo la denominación comercial de Chicco.

Si a criterio del consumidor, el producto tuviera algún defecto, debe acercarlo al comercio donde lo adquirió junto con su ticket de compra para validar la garantía. La garantía de los productos que comercializa Artsana Argentina S.A. es de 12 meses para productos nuevos, plazo que se debe contar desde el día de su adquisición; y de 6 meses para productos reparados, plazo que se debe contar desde la fecha en la que el consumidor retira el producto reparado.

El cliente debe informar a Artsana Argentina el mismo día que recibe el producto por parte del consumidor y solicitar la orden de retiro detallando, en los términos del artículo 3º de la ley 26.361 para garantizar las relaciones de consumo previstas por la legislación vigente, los siguientes conceptos:

- 1) La cantidad de bultos a retirar, descripción de producto, motivo de retiro indicando si está o no en garantía.
- 2) Descripción de la falla mencionada por el cliente / consumidor
- 3) Los mismos deberán estar preparados al momento de solicitar el retiro en las siguientes condiciones:
 - Embalado correctamente para no sufrir daños durante el traslado (de ser posible en caja cerrada)
 - Rótulo indicando N° de orden de retiro y destinatario (Artsana Argentina S.A.)
 - No se aceptarán productos enviados en bolsas y sin detalle

Artsana Argentina S.A.

Número de Inscripción ante la IGJ: IGJ N°2905 de fecha 1/09/1977 L°87 T° A de SA

Sede Legal: Av. Corrientes 545 – 8vo Frente – C.A.B.A. (C1043AAF) - CUIT: 30-56996481-0

Administración y Ventas: Uruguay 4501/15/21– San Fernando (1644) – Buenos Aires - Argentina Tel.: (5411) 4714-2000

Fax: (5411) 4714-1500 e-mail: ar.atencionalcliente@artsana.com web: www.chicco.com.ar



ARTSANA GROUP

Solid passion for life



TIEMPO DE DEVOLUCION DE RESPUESTA / PRODUCTO

INTERIOR DEL PAIS:

El proceso desde que se retira el producto en el comercio, llega a Artsana Argentina S.A. se lo repara/evalúa en servicio técnico y se devuelve al comercio será de aproximadamente de 15 días hábiles como máximo. Una vez recibido el producto, se le dará respuesta al consumidor dentro de las 48hs de recibido.

CABA, GBA, LA PLATA:

El proceso desde que se retira el producto en el comercio, llega a Artsana Argentina S.A. se lo repara/evalúa en servicio técnico y se devuelve al comercio será aproximadamente de 7 días hábiles como máximo. Una vez recibido el producto, se le dará respuesta al consumidor dentro de las 48hs de recibido.

El consumidor/ Cliente podrá comunicarse directamente con las oficinas comerciales de Artsana Argentina S.A. a los teléfonos 0810-888-2442 , 4714-2000 interno 110 o vía e mail a ar.atencionalcliente@artsana.com o ar.atencionalconsumidor@artsana.com

GARANTIA DE PRODUCTOS 2016

Garantía de los productos: Todos los productos gozan de una garantía obligatoria. Provista por la Ley de defensa al consumidor N° 26.361

Garantía Legal: Es la que cubre cualquier defecto de fabricación que impida que el producto funcione normalmente.

La vigencia de este plazo de garantía legal es de 6 meses en productos nuevos y de 3 meses en productos reparados, siempre a partir de la fecha de factura de compra

Garantía Contractual: Es la garantía voluntaria que otorga cada fabricante del producto.

Artsana Argentina, extiende a 12 meses de garantía en productos nuevos y a 6 meses en productos reparados.

FACTURA / TICKET DE COMPRA / RESUMEN DE TARJETA DE CREDITO

Factura o ticket de compra: es el documento que acredita la relación de consumo con la empresa, por lo cual es indispensable y excluyente contar con ella para efectuar un reclamo. La misma debe contar con la descripción e importe del producto adquirido.

Resumen de tarjeta de crédito/ Ticket Fiscal: En caso de no contar con el ticket de compra pero si tener el detalle de la misma en el resumen de tarjeta de crédito o ticket fiscal sin descripción, el consumidor debe acercarse al comercio donde efectuó la compra con el resumen de tarjeta y solicitar el ticket o factura con el detalle de la compra efectuada, es la única manera de que sea válida la garantía.

Artsana Argentina S.A.

Número de Inscripción ante la IGJ: IGJ N°2905 de fecha 1/09/1977 L°87 T° A de SA

Sede Legal: Av. Corrientes 545 – 8vo Frente – C.A.B.A. (C1043AAF) - CUIT: 30-56996481-0

Administración y Ventas: Uruguay 4501/15/21– San Fernando (1644) – Buenos Aires - Argentina Tel.: (5411) 4714-2000

Fax: (5411) 4714-1500 e-mail: ar.atencionalcliente@artsana.com web: www.chicco.com.ar