

Política de Garantía de Titán Technology Makers SRL

Titán Technology Makers SRL (aquí referido como "Titán") se compromete a ofrecer productos de alta calidad y durabilidad. Nuestros motores de puertas eléctricas están diseñados para brindar rendimiento y confiabilidad excepcionales. Esta política de garantía detalla los términos bajo los cuales Titán responderá por defectos de fabricación y materiales.

Duración de la Cobertura

La garantía para los motores de puertas eléctricas es válida por un período de 2 años a partir de la fecha de instalación por parte de un técnico certificado de Titán. Este periodo ampliado refleja nuestro compromiso por asegurar su satisfacción y confianza en la durabilidad de su inversión.

Cobertura de la Garantía

Esta garantía aplica para todos los defectos de fabricación o materiales del motor bajo un uso normal y un mantenimiento adecuado. La garantía cubre todos los componentes internos del motor, incluyendo la electrónica y las piezas mecánicas, y la mano de obra necesaria para su reparación. No cubre el desgaste normal ni los accesorios externos.

De acuerdo con lo prescrito por los artículos 63 y 70 de la Ley No. 358-05, ante la necesidad de intervención técnica, nuestro equipo determinará si la reparación o la sustitución es la medida más acertada. Titán Technology Makers cubrirá los costes asociados, incluidos componentes, mano de obra y transporte, sujeto a la previa autorización de la acción correctiva. Los componentes intercambiados se retendrán por Titán Technology Makers a no ser que el cliente solicite conservarlos. Para productos fuera de línea o discontinuados, nos esforzaremos por ofrecer una alternativa que satisfaga o supere las funcionalidades del original.

Exclusiones de la Garantía

- Daños causados por uso indebido, incluyendo pero no limitado a sobrecarga, uso de componentes no autorizados, o uso en condiciones no recomendadas.
- Desgaste normal: Componentes que requieren reemplazo regular no están cubiertos.

- Daños ambientales y de terceros: Incluye daños por fenómenos naturales (inundaciones del Panel electrónico, terremotos, etc.), vandalismo o intervenciones de terceros no autorizadas.
- Instalación y mantenimiento inadecuados: Los daños resultantes de no seguir las instrucciones de instalación o mantenimiento, o de intervenciones de servicio técnico no autorizado o certificado por Titán.
- Modificaciones: Cualquier alteración o modificación del producto anula la garantía.

Transferencia de Garantía

- Cambio de Propietario: La garantía se mantiene válida incluso si la propiedad donde está instalado el motor cambia de dueño, ya sea por mudanza o venta, dentro del período de garantía de 2 años. En este caso, el nuevo propietario debe contactar a Titan al correo electrónico atencionalcliente@titan.do o llamando al [INSERTAR NÚMERO DE TELÉFONO], proporcionando el número de referencia de la garantía y los detalles del cambio de propiedad para actualizar los registros.
- Transferencia del Motor a Otra Ubicación: Si el motor necesita ser transferido a otra ubicación dentro del período de garantía, la instalación en el nuevo sitio debe ser realizada exclusivamente por técnicos certificados de Titan para mantener la validez de la garantía. La instalación por parte de terceros no autorizados anulará la garantía. Para solicitar la transferencia y reinstalación del motor, el propietario debe contactar al servicio de atención al cliente de Titan al correo electrónico atencionalcliente@titan.do o llamando al [INSERTAR NÚMERO DE TELÉFONO].

Requerimientos de Mantenimiento

Para garantizar el óptimo funcionamiento y el periodo de la garantía de nuestros equipos se debe cumplir con el mantenimiento preventivo y correctivo el cual debe ser realizado cada año a partir de la fecha de instalación.

En el mantenimiento se realizan las siguientes intervenciones al equipo:

1. Cambio de Grasa del equipo
2. Verificación de los rodamientos
3. Verificación de los engranajes.
4. Verificar el estado de los cover del equipo (Máquina y Panel)

5. Verificar funcionamiento de las fotoceldas
6. Verificar el rodaje de la puerta.
7. Verificación del consumo de energía del motor

En caso de ser necesario el cambio de algunos de los componentes del equipo (Máquina y Panel) lo cubre la garantía del motor, en caso de ser necesario alguna reparación a la puerta o cambio de las ruedas del portón lo debe cubrir el cliente.

Procedimiento de Reclamación

1. Registro de Garantía: Al momento de la instalación, el técnico certificado por Titán completará un formulario de registro en línea, incluyendo los detalles del cliente y la información del producto, iniciando así la garantía. El cliente recibirá un correo electrónico de confirmación con el número de referencia del producto y resumen de los detalles de la garantía. Además, se le entregará un documento físico firmado por su instalador detallando los términos de la garantía y las instrucciones para presentar una reclamación.
2. Notificación: El cliente debe contactar a nuestro servicio de atención al cliente dentro de los 30 días posteriores a la identificación del defecto. Puede hacerlo enviando un correo electrónico a atencionalcliente@Titán.do o llamando a 829-415-119.
3. Documentación: Al presentar una reclamación, el cliente debe proporcionar el número de referencia de su producto, una descripción detallada del problema y, preferiblemente, fotos o videos que muestren el defecto.
4. Evaluación Técnica: Luego de haber recibido toda la documentación necesaria, Titán coordinará con el cliente una visita técnica para inspeccionar el producto y determinar la validez de la reclamación bajo los términos de la garantía.
5. Soluciones: Sujeto a la confirmación del defecto cubierto por la garantía, Titán procederá a realizar una reparación o reemplazo del producto sin costo para el cliente. Las decisiones sobre la solución más apropiada quedan a discreción de Titán.

Preguntas Frecuentes (FAQ)

1. **¿Qué incluye exactamente la cobertura de la garantía de los motores de puertas eléctricas?**

La garantía cubre todos los componentes internos del motor, incluyendo la electrónica y las piezas mecánicas, así como la mano de obra necesaria para su reparación. No cubre el desgaste normal ni los accesorios externos.

2. **¿Cómo puedo presentar una reclamación de garantía?**

Actualmente, puedes presentar una reclamación enviando un correo electrónico a atencionalcliente@Titán.do o llamando a 829-415-1191. Deberás proporcionar el número de referencia del producto, una descripción detallada del problema y, preferiblemente, fotos o videos que muestren el defecto.

3. **¿Qué situaciones invalidan mi garantía?**

La garantía se anula en caso de daños por mal uso, instalaciones incorrectas, alteraciones o instalaciones por técnicos no certificados por Titán y falta de mantenimiento adecuado.

4. **¿La garantía cubre daños causados por condiciones climáticas extremas o desastres naturales?**

No, estos daños están excluidos de la garantía.

5. **¿Qué debo hacer si mi motor de puerta eléctrica requiere servicio durante el período de garantía?**

Debes contactar únicamente a los servicios técnicos autorizados por Titán y evitar intervenciones de terceros que podrían anular la garantía.

6. **¿Puedo extender la garantía de mi motor de puerta eléctrica después de que expire el período original?**

Si. Por favor contacte a nuestro equipo para más información sobre los planes de extensión de garantía.

7. **¿Necesito conservar el comprobante de compra durante toda la duración de la garantía?**

No, nuestro registro en línea servirá como evidencia para validar la garantía. Sin embargo, recomendamos mantener el documento físico entregado durante la instalación en un lugar seguro como respaldo.

8. **¿Qué ocurre si realizo modificaciones en mi motor de puerta eléctrica?**

Modificaciones o adiciones no autorizadas previamente por Titán pueden afectar la validez de la garantía y posiblemente anularla.

9. **¿La garantía es transferible si vendo mi propiedad o el motor de la puerta eléctrica?**

Sí, la garantía puede transferirse a un nuevo propietario. El nuevo propietario debe contactar a Titán para actualizar los detalles de registro de la garantía siguiendo enviando un correo electrónico a atencionalcliente@titan.do o llamando al 829-415-1191.