



Garantías

1. Puertas de Seguridad

Vigencia: 6 meses.

Cobertura de Garantía: Defectos de fabrica

- Defectos mecánicos o de los componentes de seguridad:
 - Comprende únicamente el Sistema de seguridad, incluyendo cerradura, manijas y pasadores de seguridad, así como el funcionamiento mecánico de los mismos.

2. Cerraduras Inteligentes

Vigencia electrónica/mecánica: 6 meses.

Cobertura de Garantía:

- Defectos de fábrica:
 - Incluyen fallas de motor de apertura/cierre, fallas en el lector de huellas o teclas, falla del motor interno o memoria interna.

3. Envíos por Paquetería

Vigencia: El cliente deberá revisar el producto al momento de recibirlo y reportar cualquier inconformidad por daños visibles o estéticos dentro de las primeras 24 horas posteriores a la entrega. Después de este plazo, no se aceptarán reclamaciones por este concepto.

Cobertura: La garantía cubre daños estéticos o los posiblemente ocasionados durante el transporte, detectados en la inspección de arribo al destino de la puerta, caja fuerte o cerradura inteligente, siempre y cuando el envío haya sido pagado y coordinado directamente por Protecto Home.

4. Exclusiones

La garantía NO cubre:

- Daños derivados de una mala instalación.
- Daños por desgaste natural, uso indebido, manipulación no autorizada ni almacenamiento deficiente.
- No cubre productos vendidos en condición de remate, liquidación o sin garantía (debidamente señalados al momento de la venta).
- No asegura de primera instancia el reemplazo de una cerradura inteligente con defecto funcional.
- Compensaciones por robo o intento de allanamiento, productos dentro de domicilio robados o destruidos.
- Repuesto de llaves o compensación al cliente por robo o extravío de las mismas.

En zonas costeras o de playa, no está garantizada la puerta y/o sus accesorios contra presencia de óxido superficial en tornillería, bisagras, manijas, o partes metálicas en general.

Se hace una exclusión de la garantía si se presenta/presentó alguna de las situaciones indicadas a continuación:

1. Daños derivados de mal uso, mala instalación, abuso o negligencia.
2. Intervenciones no autorizadas.
3. Uso de productos químicos o de limpieza en general, la recomendación es solamente utilizar una franela húmeda para su limpieza.
4. Desgaste natural por uso.
5. Situaciones de fuerza mayor, eventos externos o ambientales no cubiertos.
6. Documentación incompleta o inexistente de compra.
7. Reubicación o reventa.



5. Reclamo de garantía

Puntos de Venta:

Le invitamos a acudir a su punto de venta Protecto Home más cercano, donde podrá recibir atención directa.

Para hacer válida su garantía, favor de presentar:

- Folio de Orden de venta
- Descripción, evidencia fotográfica y/o video del motivo de reclamo de garantía.

Medios de contacto con Servicio a clientes:

Para mayor información, consulte el medio telefónico de contacto señalado en la página:

www.protectohome.com

Correo electrónico: **servicio.clientes@protectohome.com**

6. Responsabilidad limitada

Protecto Home limita su responsabilidad única y exclusivamente al costo de la mercancía, excluyendo de la garantía cualquier daño punitivo, incidental, subsecuente, especial, directo o indirecto (incluyendo y sin limitarse a bienes, valores, pérdida de negocio, entre otros). Protecto Home NO garantiza que las puertas de seguridad o cerraduras no pueden ser abiertas por ladrones o intrusos.

Protecto Home se reserva el derecho a inspeccionar los productos reportados con defecto antes de reparar o reemplazar los mismos. Los productos deberán ser devueltos o estar disponibles para su inspección, en caso de así solicitarlo Protecto Home.

Toda solicitud de garantía estará sujeta a una revisión previa por parte de la empresa. El cliente deberá proporcionar la información y evidencia necesaria para la evaluación del caso. Si se determina que la falla no está cubierta por la garantía, se informará al cliente y podrá ofrecerse una alternativa de reparación o reposición con costo.