

Elite Store informa:

SOPRE EL SOPORTE

El soporte significa la mediación, atención y ayuda que podamos brindar para ayudar a solucionar tu problema. En Elite Store estaremos con la mejor disposición de escucharte. Debes leer completamente el siguiente documento

¿Cuáles PRODUCTOS TIENEN GARANTIA?

La garantía es exclusivamente para las consolas DJ NUEVAS, Sistemas todo en uno y es valida por un año a partir de la fecha en que se envía el producto. Los siguientes productos no cuentan con garantía: Audífonos, Parlante en los monitores de estudio, Mesas Dj, Memorias USB, cables de audio /señal, almohadillas, estuches, interfaz de audio, luces, máquina de humo, pantallas led. Cualquier otro producto diferente a una consola Dj, **NO TIENE GARANTIA.** La durabilidad de cualquiera de estos productos esta ligada directamente al uso y cuidados que hagas.

¿Qué pasa si veo que en la página web del fabricante del producto me ofrecen garantía? La mayoría de productos se fabrican en china o estados unidos, a pesar, de que en la pagina veas que se ofrece una “garantía” para aplicarla, primero te pedirán que envíes el producto para revisarlo (El mismo proceso que hacemos en la tienda Elite Store Dj) Si embargo el envío a otros países es demasiado costoso y no asegura que apliques a su sistema de garantías. Si sumas el valor de un envío ida y vuelta, al final te saldrá más económico y rápido comprar de nuevo el producto.

¿SABES QUE ES LA OBSOLENCIA PROGRAMADA?

No importa la marca o valor del producto que compraste, La obsolescencia programada u obsolescencia planificada es la determinación o programación del fin de la vida útil de un producto, de modo que, tras un período de tiempo calculado de antemano por el fabricante o por la empresa durante la fase de diseño del mismo, éste se torne obsoleto, no funcional, inútil o inservible por diversos procedimientos, por ejemplo por falta de repuestos, induciendo a los consumidores a la compra de un nuevo producto que lo sustituya. Los productos están diseñados por las compañías para durar durante un periodo de tiempo. Ten en cuenta que la tienda Elite Store Dj, NO FABRICA dichos productos, los comercializa. Si tienes una queja sobre la durabilidad de tu producto o calidad del mismo, te recomendamos escribir tu queja, petición o reclamo directamente a la empresa fabricante, de esta manera los ayudaras a que fabriquen sus productos de mejor calidad.

SI TU CASO ES SOBRE UN ENVIO / ESTADO DEL PRODUCTO

Elite Store es una tienda de venta de equipos audiovisuales y no se encarga de transportar los productos, para eso se contrata una empresa tercera la cual será la encargada de realizar el envío. Cualquier demora, entrega mal hecha, novedad, queja o reclamo referente a su envío, deberá hacerlo directamente ante la empresa de envíos.

La tienda Elite Store tiene cuenta con estrictos controles de calidad de sus productos, todo producto es probado y revisado antes de ser enviado. Elite Store Dj no se hace responsable por la mala manipulación que realice la empresa de envíos haga sobre el producto. Si al recibir su producto, nota alguna anomalía, debe radicar la queja de manera inmediata ante la empresa de envíos. Todos los paquetes que se envían desde la tienda, cuentan con un seguro contratado por la empresa de envíos, la cual le deberá de responder en caso de que el paquete se dañe, extravié o sufra algún siniestro. Haga uso de ese recurso.

Elite Store Dj, contrata a una empresa como Interapidísimo o Servientrega para que se encarguen de la logística y el envío del producto. Cuando el producto sale de la tienda y es llevado a la oficina de la empresa, se genera una guía que será enviada al comprador. A partir de ese momento toda la responsabilidad del producto recae sobre la empresa, los tiempos de entrega, la ubicación y los cuidados del paquete. Cuando el valor del envío lo pague Elite Store, se te envía una foto del número de guía para que puedas ver el valor asegurado.

Si el cliente lo desea, puede informar que el monto del seguro sea aumentado al valor total del producto antes de hacer el envío. Los productos a partir de 260.000 no incluyen envío y este debe ser asumido por el comprador, informando el valor del seguro para el mismo. Si la empresa de envíos pierde un paquete o sufre un siniestro, vandalismo, o lo entrega a la persona equivocada, si maltrata el producto o lo daña, es su responsabilidad directa y no involucra a Elite Store Dj. Recomendamos revisar el producto al momento de recibirlo.

Si el producto es devuelto porque no había quien lo recibiera, porque se colocó mal la dirección, la gestión la debe realizar directamente el cliente con la empresa de envíos. En caso de que el paquete sea regresado a nuestra bodega, el cliente deberá pagar el envío para poder volver hacer el envío de nuevo (segundo intento). El producto estará en la bodega durante 1 mes a partir de la fecha de recepción a la espera del pago por el envío para realizar la devolución. A partir del segundo mes, se cobrará el 5% del valor del producto por gastos de almacenamiento (Guardar el producto, bodegaje). El 5% será mensual. Después de 4 meses el producto se considerará abandonado y no se tendrá ninguna responsabilidad sobre el mismo. La misma situación aplicará cuando un cliente envíe un producto para revisión, modificación, personalización. El almacenamiento de

productos no incluye seguro, sin embargo, el cliente puede solicitar un seguro a través de una compañía de seguros, para que, durante el almacenamiento, el producto este asegurado en caso de terremoto, incendio, hurto o alguna situación extrema que pudiese ocurrir mientras el equipo este guardado. Este tipo de servicio NO LO OFRECE la tienda, y debe ser contratado directamente por el cliente a través de una empresa de seguros.

APRENDE SOBRE EL USO CORRECTO DEL EQUIPO

Tenga en cuenta que el equipo tiene unas piezas móviles, las cuales naturalmente se desgastaran por el uso. **RECUERDE HACER UN MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE SUS EQUIPOS.** Las piezas móviles eximidas de la garantía son: Pitch/Tempo, Fader de canales, Play Cue, Knobs del Ecualizador, On/Off efectos y volumen de efectos.

AUMENTE LA VIDA UTIL DE SUS EQUIPOS CON ESTOS CUIDADOS

1. Mientras no esté usando el equipo dj debe guardarlo en su caja, estuche o protegerlo con un deck saber o protector acrílico para evitar que el polvo caiga en las rejillas. El polvo acumulado hará que su equipo presente fallas, la garantía no cubre el desconocimiento, la falta de mantenimiento y cuidados que usted deba hacer como propietario del equipo.
2. Todos los equipos deben estar conectados a un estabilizador de corriente.
3. El Play, Cue, Pitch y On/Off y perilla (Knob) de los efectos son los botones que más sufrirán por desgaste. Ten en cuenta que estos tienen una vida útil (No son eternos) y en algún momento deberá ser reemplazados. No es necesario aplicar mucha fuerza en su uso, el pulsador interno es realmente pequeño y solo requiere una mínima presión para su activación. Estos botones de lo frecuente, no están cubiertos por la garantía.
4. No puede dejar que caiga algún tipo de bebida al equipo y si le pasa, tome las siguientes medidas: Apágalo de inmediato y llévalo a un técnico, no lo vuelva a prender.
5. Revise el estado de sus cables de audio y de corriente, que no estén en corto.
6. Apague y prenda correctamente sus equipos, no desenchufe su equipo si aun este prendido y fíjese al conectarlo a corriente que no esté el botón de encendido activado.

7. Las controladoras dependen de un buen computador. Puede asumir que su equipo este fallando, pero realmente su computador no cumple los requerimientos del programa, revise en la pagina del programa las características del computador.

8. En los equipos todo en uno como rx, la velocidad no depende de su Rx, sino de una buena memoria usb. Sin embargo, con el pasar de los años, he notado que las xdj rx se ponen un poco lentas con e tiempo, esto no significa que el equipo este dañado. Una rápida y económica solución es adquirir una usb de estado sólido como la sandisk extreme pro.

9. Actualización del firmware, mantenga actualizado su equipo siguiendo los pasos que indica al fabricante del producto.

10. Tenga en cuenta que, si utiliza su equipo para alquileres, el desgaste del mismo será más rápido. Así mismo el mantenimiento del equipo debe ser más frecuente

11. El mantenimiento externo usted lo puede a ver cada vez que utilice el equipo con el kit de limpieza de la tienda elite store y el mantenimiento interno se recomienda que lo haga un técnico especializado en un tiempo mayor a un año. El mantenimiento interno depende mucho del externo, si usted ni hace limpieza del equipo de manera externa, más rápido caerá polvo y tierra internamente a su equipo y más rápido tendrá que hacer mantenimiento interno. POR FAVOR LIMPIE SU EQUIPO DESPUES DE CADA USO.

12. Cualquier golpe o caída por mínima que sea, puede afectar su equipo. Puede que a simple vista no vea el daño, pero internamente su equipo puede sufrir daños interiores y/o exteriores.

13. Los equipos que se utilizan en zonas costeras tienen un desgaste mucho mayor debido a la humedad del clima y las sales en el aire, sobre todo si se llegan a utilizar en lanchas, botes o cerca a la playa. Le recomendamos que proteja aún más el equipo y le haga un mantenimiento exterior después de cada uso. Evite que le caiga agua o arena.

14. Si usted se dedica al alquiler de equipos o presta su equipo, tenga en cuenta siempre expone a que el equipo sea dañado por un tercero. Por lo general el daño puede ser causado cuando usted está presente o no, en todo caso recuerde que el uso inadecuado del equipo por parte del propietario o tercero no será cubierto por garantía. (La garantía que ofrece elite store dj al igual que cualquier otra tienda de equipos, será única y exclusivamente por defectos de fabrica)

SOBRE LA GARANTIA DE LOS EQUIPOS

1. ¿Qué cubre la garantía? Si has llegado hasta aquí y quieres aplicar a una garantía sobre una consola dj. Debes saber que la garantía de los equipos es por defectos de fábrica, es decir aquellos equipos que tengan un error desde su fabricación que impida el uso del mismo. Para minimizar vender un equipo en mal estado, el fabricante cuenta con estrictos procesos y controles de calidad. Personalmente Elite Store prueba y revisa cada producto al momento de recibirlo en la tienda y antes de ser enviado al cliente. Para que puedas disfrutar de tu producto apenas lo recibes, en la tienda nunca vendemos un producto que tenga un defecto de fábrica.

2. Si por algún motivo el equipo pasa todos los filtros, evidentemente el equipo al cabo de unos días mostrara el defecto. Los defectos de fabrica siempre aparecerán en las primeras semanas de uso y no tiempo después. Los equipos que presentan fallas a los meses no son debidos a su mala fabricación, sino al desgaste natural del equipo o mal uso por parte del usuario. Es recomendable que cada usuario del equipo se tome el tiempo necesario para leer el manual de instrucciones y conocer el uso correcto de sus equipos, así mismo para conocer que puede y no hacer con ellos.

3. ¿Qué no cubre la garantía? Si usted tuvo un uso inadecuado del equipo, daños por fluctuaciones en la energía, golpes, rayones, bebidas o humedad en el equipo. Si usted daño por accidente el equipo y lo quiere pasar como garantía, el técnico en su diagnóstico lo notara. Entre más sincero sea, más rápido y fácil le podremos ayudar.

3.1 Consolas Dj; Un año, no cubre la pantalla, pitch, sección de efectos, fader, jog y puertos usb.

3.2 Si sus cables de AUDIO ESTAN EN CORTO, pueden dañar las salidas y/o entradas de audio, este daño puede verse reflejado en los equipos y en los bafles y audífonos. Los cables pueden ser de corriente, audio, y datos (Del pc a la consola)

3.3 Si conecta por error su equipo a una consola con Phantom power +48

3.4 Si usted realiza una mala actualización del Firmware, su equipo sufrirá daños irreparables.

3.5 Daños por corto circuito.

¿Cómo hacer válida mi garantía?

1. Revisa la fecha en que compraste el producto y revisa que aun este vigente.
2. Debes contar con la caja original del equipo, sus cables y manuales originales, de lo contrario la tienda no recibirá tu equipo.
3. Envía un correo electrónico con asunto: GARANTIA, donde expliques en detalle cual es cuál es el motivo por el cual estas solicitando la garantía, debes adjuntar la factura o recibo de compra, referencia del producto y cedula. SINO TIENES FACTURA DE COMPRA O COMPROBANTE DE PAGO, no puedes hacer la solicitud. Además, adjuntar pruebas de las fallas o error que presenta tu equipo, puedes adjuntar videos y/o fotos. Todo el material que envíes por correo electrónico será revisado. Toda solicitud debe realizarla directamente el comprador. Si el comprador no puede hacer la solicitud, también la podrá realizar un tercero a nombre de él, (Familiar, amigo) Para eso debe adjuntar en el correo electrónico un poder autenticado.
4. Después de validad la información y APROBAR TU SOLICITUD, Comunícate con la tienda para coordinar el envío del equipo. Notifica e elitestoredjs@gmail.com que hiciste el envío y también el WhatsApp 3112492681 donde recibirás un mensaje que diga: RECIBIDO. Ten en cuenta nuestros horarios de atención al público: de 8:00 am a 12:00 y de 2:00 pm a 6:00 pm El envío se hace directamente al servicio técnico que la tienda designe para atender tu caso, no a la tienda. El valor del envío ida y vuelta deberán ser asumidos por el comprador.
5. Al momento de recibir el equipo el técnico revisara el equipo y determinara cual es el motivo de la falla; Por defectos de fábrica o por uso inadecuado por parte del usuario o desgaste natural del equipo.
6. Si la causa de la falla es un defecto de fábrica se inicia el proceso del arreglo, no significa que se cambie el equipo por uno nuevo. El equipo entra a un proceso de reparación. La duración de este proceso lo determinara el técnico. El tiempo puede aumentar si los repuestos no se encuentran disponibles en el País.
7. Si el técnico determina que la falla no es un defecto de fábrica, sino por algo ajeno. El técnico determinará el valor del arreglo y/o repuestos y el cliente determinará si autoriza el arreglo o no, este valor lo deberá asumir el usuario.
8. Si el cliente no está conforme con el primer diagnóstico del técnico que autorizamos y decide no arreglarlo, deberá asumir el valor de la primera revisión y puede optar por un segundo diagnóstico de un técnico que previamente autoricemos, según las características y procesos que debe tener cualquier ingeniero electrónico o técnico. Si el cliente sugiere otro técnico que no está en nuestra base de datos, el técnico deberá realizar el proceso para vincularse con la tienda.

ANULACION DE LA GARANTIA:

1. Si destapaste el equipo por tu propia cuenta o lo llevaste a un técnico externo. No podrás hacer uso de nuestro sistema de garantía.
2. Todos los procesos y documentos solicitados son requeridos para poder brindarle una solución acorde a su caso. Esperamos poder ayudarle.

SI CUMPLES CON LAS CONDICIONES, ADJUNTA EL FORMATO PARA INICIAR EL PROCESO DE GARANTIA.