

POLÍTICA DE GARANTÍA

1. TÉRMINOS Y CONDICIONES

La presente política de garantía tiene como finalidad regular los términos y condiciones bajo los cuales Distribuidora de Materiales de Oficina S.A. (DIMOSA) garantiza la calidad y el correcto funcionamiento de los productos comercializados a través de su sitio web oficial y distribuidores autorizados. Esta política se aplica a todos los productos que presenten defectos de fabricación o vicios ocultos que afecten su funcionamiento normal, siempre que dichos defectos se manifiesten durante el período de garantía especificado.

El objetivo principal de esta política es asegurar que los clientes de DIMOSA reciban productos libres de defectos y que, en caso de presentarse algún problema derivado de fallas de fabricación, se proceda de manera eficiente y conforme a la ley a la reparación, sustitución o reembolso del producto afectado. DIMOSA se compromete a cumplir con esta garantía bajo los principios de transparencia, equidad y respeto hacia el consumidor, garantizando que sus derechos sean plenamente respetados en todo momento.

Esta garantía no limita, restringe ni afecta los derechos legales que el consumidor pueda tener bajo las leyes aplicables de protección al consumidor, sino que ofrece una cobertura adicional y complementaria a dichos derechos.

2. ALCANCE DE LA GARANTÍA

Durante el período de garantía, DIMOSA se compromete, a su exclusivo criterio, a reparar o sustituir cualquier producto que presente defectos de fabricación o de materiales, sin costo alguno para el cliente. La reparación se llevará a cabo utilizando piezas nuevas o reacondicionadas que cumplan con los mismos estándares de calidad que las originales. Si la reparación no es viable o no garantiza la funcionalidad del producto, DIMOSA procederá a la sustitución del mismo por un producto igual o similar, sujeto a disponibilidad.

En caso de sustitución, DIMOSA gestiona la garantía de los productos según las condiciones establecidas por los fabricantes, actuando como intermediario en la sustitución de productos que les hayamos suministrado. Por lo tanto, el tiempo de respuesta para la reposición de material defectuoso dependerá de la rapidez con la que los fabricantes nos envíen el reemplazo. Una vez recibamos la nota de crédito de parte del fabricante, procederemos a emitir el abono correspondiente. Cabe destacar que no se realiza reposición automática con la devolución de material defectuoso, por lo que, si el cliente desea adquirir el producto nuevamente, deberá realizar un nuevo pedido a través del canal habitual.

3. EXCLUSIONES DE LA GARANTÍA

La presente garantía no cubre los siguientes casos:

- La falta de factura o prueba de compra válida.
- Rotura o manipulación de los precintos de garantía.
- Desgaste y deterioro normal por el uso del producto.
- Daños causados por mal uso, negligencia, uso indebido, accidentes, caídas, manipulación indebida o falta de mantenimiento adecuado.
- Productos que hayan sido alterados o reparados por personas no autorizadas.
- Daños derivados de la instalación incorrecta o contraria a las instrucciones del fabricante.

4. TRAMITACIÓN DE LA GARANTÍA

Para tramitar correctamente la garantía, el cliente debe escribir un correo electrónico a atencioncliente@dimosa.es con los siguientes datos:

- Factura o documento válido de compra.
- Motivo de la tramitación de la garantía.

5. PERIODO DE VALIDEZ

DIMOSA se encarga de gestionar la garantía de los productos de acuerdo con las condiciones definidas por los fabricantes. Por ello, los periodos de validez dependen única y exclusivamente de los mismos. Por defecto la garantía es de un año, pero puede haber artículos con mayor o menor plazo de validez.

Casos especiales por marca:

- RECICLADOS DE INYECTORES Y TONER S.L. (R.T.I.): el periodo de validez de la garantía es de 1 año.
- WOXTER: el periodo de validez de la garantía es de 3 años. Puedes ver la garantía completa de Woxter en este enlace.
- FELLOWES: el cliente puede consultar el periodo de validez de la garantía en este enlace.

Para el resto de productos y marcas consultar en atencioncliente@dimosa.es.

6. DEVOLUCIONES DE MATERIAL

Antes de proceder a una devolución, lea atentamente estas condiciones.

No se admitirán peticiones de devolución pasados 7 días desde la fecha del envío.

No se aceptarán reclamaciones relacionadas con el transporte (como roturas, aperturas, etc.) una vez transcurridas 24 horas desde la recepción del pedido. Es fundamental que cualquier incidencia, como "falta 1 bulto" o "caja dañada", sea registrada en el documento del transportista.

Solo se realizarán devoluciones en los siguientes casos:

- Devoluciones por material “defectuoso”.
- Devoluciones por material por error en pedido.
- Devolución por material por error en el envío (por parte de DIMOSA).

Para tramitar una devolución es necesario ponerse en contacto con DIMOSA a través del correo electrónico atencioncliente@dimosa.es.

7. RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS Y JURISDICCIÓN COMPETENTE

Cualquier controversia que pueda surgir en relación con la aplicación de esta política de garantía será resuelta ante los Juzgados y Tribunales de Madrid.

Política de Garantía actualizada a septiembre de 2024.