

Beneficios adicionales de los equipos ECOVIVIR INTERNACIONAL SAS

Garantía Extendida: Asegurando tu Tranquilidad Más Allá de la Fábrica.



¿Qué significa nuestra Garantía Extendida de 1 Año más para ti? Significa que estamos comprometidos en proporcionar un nivel excepcional de atención y servicio. Si experimentas algún problema durante el período cubierto por la garantía extendida, estaremos aquí para ayudarte de manera rápida y eficiente. Nuestro equipo de servicio postventa altamente capacitado se encargará de resolver cualquier inconveniente que puedas enfrentar.

La Garantía Extendida es la forma de demostrar nuestro compromiso continuo con nuestros clientes. Sabemos que la calidad de los productos es la columna vertebral de nuestra reputación, y queremos que te sientas seguro y respaldado en cada paso de tu experiencia con nosotros. Tu satisfacción es nuestra prioridad.

Cash Back: Tu Fidelidad Recompensada en Servicios Exclusivos



Con nuestro programa de Cash Back, cada compra que realices se convierte en recompensas que realmente importan. Por cada transacción que realices, te regresamos hasta \$800.000 por tu compra. ¿Lo mejor? Puedes redimir este crédito en una gama de servicios exclusivos que tenemos para ti.

Imagina tener la flexibilidad de utilizar tus recompensas acumuladas para mejorar aún más tu experiencia con nosotros. ¿Necesitas asesoramiento técnico adicional? ¿Quieres acceder a servicios premium? Con el Cash Back, tienes el control total para elegir cómo deseas utilizar tus recompensas, personalizando cada experiencia de acuerdo con tus necesidades.

- a. Mantenimiento
- b. Partes del equipo
- c. Servicios adicionales.

Nuestro objetivo es que sientas que tu lealtad no pasa desapercibida. A través del programa de Cash Back, queremos brindarte un valor adicional y mostrarte los beneficios de ser parte de ECOVIVIR INTERNACIONAL SAS.

El valor del cash back está directamente relacionado con el equipo que se está facturando.

- ✓ Equipo RY2500: \$400.000
- ✓ RY 5000: \$600.00
- ✓ RY7500: \$800.000

Servicio Postventa directo: La política de servicio postventa directo establece el compromiso de ECOVIVIR INTERNACIONAL SAS para brindar un servicio de alta calidad y atención personalizada a nuestros clientes después de la adquisición de nuestros productos y servicios de ingeniería del aire. Nuestra misión es asegurar la satisfacción continua de nuestros clientes y resolver de manera efectiva cualquier inquietud o necesidad que puedan tener.

Atención Personalizada: Nos comprometemos a proporcionar un servicio individualizado y dedicado a cada cliente, comprendiendo sus necesidades específicas y ofreciendo soluciones adaptadas a sus requerimientos.

Respuesta Oportuna: Nos comprometemos a responder a todas las consultas y solicitudes de servicio postventa dentro de un plazo máximo de XX horas hábiles desde su recepción.

Solución Efectiva: Nuestra prioridad es resolver cualquier problema o inquietud de manera efectiva y eficiente. Trabajaremos en colaboración con nuestros clientes para identificar soluciones y llevar a cabo las acciones necesarias para su implementación.

Asesoramiento Técnico Continuo: Ofrecemos asesoramiento técnico continuo para garantizar que nuestros productos y servicios se utilicen de manera óptima y cumplan con los estándares de rendimiento esperados.

Seguimiento Post-Solución: Después de resolver una inquietud o problema, nos comprometemos a realizar un seguimiento con el cliente para asegurarnos de que la solución implementada haya sido satisfactoria y que el cliente esté plenamente satisfecho.

Condiciones de garantía

El presente documento explica el alcance de la empresa Ecovivir Internacional S.A.S, sobre los proyectos de sistemas de extracción contratados por los clientes.

Ecovivir Internacional S.A.S. presenta un portafolio de servicios enfocados al diseño e instalación de sistema integral de extracción de cocinas industriales, la empresa realiza actividades que van desde la venta y el suministro, hasta el diseño, desarrollo, ejecución, acompañamiento y servicio post venta.

Los servicios pueden ser contratados de forma parcial según las necesidades de cada cliente. Dependiendo del tipo de servicio contratado se determinan las garantías de cada servicio.

1. Tipología de servicios

- 1.1. Venta y suministro de equipos precipitadores por ionización bipolar y ventiladores de extracción.
- 1.2. Izaje y montaje de equipos precipitadores por ionización bipolar y ventiladores de extracción (no incluye conexiones eléctricas)

- 1.3. Diseño de sistemas de extracción para cocinas industriales, incluye la definición y tipología de los conductos de extracción, recorridos, selección de los precipitadores por ionización bipolar, ventiladores de extracción y campanas de extracción. Acompañamiento teórico sobre la instalación.
- 1.4. Instalación e implementación de los diseños del sistema de extracción de cocinas industriales, incluye la instalación de los conductos de extracción, precipitadores por ionización bipolar y ventiladores de extracción, campanas de extracción y conexiones eléctricas. Además, acompañamiento en el arranque del sistema.
- 1.5. Mantenimiento de los precipitadores por ionización bipolar.

2. Garantías según la tipología del servicio:

- 2.1. **Venta y suministro de equipos:** una vez realizada la venta se procede a suministrar los equipos en el lugar y fecha acordadas, los equipos se entregan probados, con todos sus componentes, en buen estado y con la garantía del fabricante, que incluye un año de garantía de funcionamiento a partir de la entrega de este, siempre y cuando se cumplan las condiciones de almacenamiento y manipulación estipuladas en la garantía del fabricante de cada equipo.
- 2.2. **Condiciones y restricciones para la aplicación de garantías sobre la venta y suministro de precipitadores por ionización bipolar y ventiladores de extracción:** A partir de la entrega al cliente de los equipos mediante acta de recibo a satisfacción, Ecovivir Internacional S.A.S. queda exonerado de responsabilidad en cualquier ocasión de daño, falla, pérdida y/o ruptura de los equipos y de sus partes y/o componentes. El cliente debe asegurar condiciones seguras y óptimas de manipulación y/o almacenamiento.
- 2.3. **Izaje y montaje de equipos precipitadores por ionización bipolar y equipos ventiladores de extracción:** El izaje y montaje de equipos incluye el suministro de los equipos en el lugar y fecha acordadas, adicionalmente se dispone del personal técnico y de ingeniería para realizar el izaje e instalación eléctrica. El equipo debe quedar instalado con todas las partes completas y en buen estado. Una vez se realiza el izaje y montaje el cliente recibe los equipos mediante un acta de recibo a satisfacción.
- 2.4. **Condiciones y restricciones para la aplicación de garantías sobre el izaje y montaje de precipitadores por ionización bipolar y ventiladores de extracción:**

✓ Cuando en el izaje e instalación de un equipo se rompe/ daña alguna parte o componente, ésta debe ser reemplazada o reparada por Ecovivir Internacional S.A.S., siempre y cuando se evidencie que el daño fue ocasionado por el personal técnico de Ecovivir Internacional S.A.S. durante el izaje e instalación.

✓ Después de izado y conectado, el equipo se prueba eléctricamente en sitio y se revisa que todas sus partes estén en buen estado y funcionen correctamente, se entrega el equipo al cliente mediante un acta de entrega a satisfacción. A partir de ese momento, Ecovivir Internacional S.A.S. descarga la responsabilidad en el cliente por cualquier daño de partes y/o componentes del precipitador.

✓ La manipulación de los equipos por parte de terceros ajenos a Ecovivir Internacional S.A.S. implica el descargo de responsabilidad de Ecovivir Internacional S.A.S. en cualquier ocasión de daño de las partes y/o componentes o en el daño eléctrico por mal procedimiento en la instalación, uso indebido o abuso.

✓ Los equipos cuentan con las garantías del fabricante y están sujetas al manual de instalación y buenas prácticas de uso de cada equipo, el cliente es responsable de cualquier manipulación posterior a la instalación hecha por Ecovivir Internacional S.A.S. y para hacer válida su garantía debe asegurar el cumplimiento de los manuales en mención.

Uso indebido:

- Conectar el equipo precipitador por ionización y/o ventilador de extracción a una red eléctrica con falla o realizar una mala conexión eléctrica que provoque un corto circuito.
- No usar los filtros de la campana extracción, permitiendo el paso al precipitador por ionización y/o ventilador de extracción de elementos como hojas de papel, servilletas, pitillos, pañuelos, bolsas plásticas, residuos de estopa y otros.
- Cargar el equipo precipitador por ionización y/o ventilador de extracción con peso adicional de otros elementos o usarlo como soporte o plataforma.
- No portar los gorros de protección para intemperie del equipo precipitador y/o ventilador de extracción.
- Derramar líquidos sobre los componentes eléctricos del equipo precipitador por ionización y/o ventilador de extracción.

Abuso:

- Someter los equipos de precipitación y/o ventiladores de extracción a una carga de trabajo mayor para la que fueron seleccionados. Es decir, agregar elementos como estufas, hornos, parrillas, freidoras u otros al tren de cocción del diseño inicial, aumentando el caudal de aire.
- Someter los equipos a sobrecarga directa de material particulado de gran tamaño como cenizas de carbón, residuos de vegetales, hollín y otros altamente volátiles, productos del uso de parrillas y hornos a carbón que no pasan previamente por los filtros de ionización bipolar.

2.5. Diseño de sistemas de extracción para cocinas industriales:

Incluye visitas técnicas para el levantamiento de información técnicas y medidas, toma de datos, revisión de los planos de cocina (este es suministrado por el cliente). Se realiza la selección de equipos precipitadores por ionización bipolar y ventiladores de extracción, se diseña el recorrido de los conductos y la ubicación de los equipos, campana, descarga del sistema y registro de acceso para mantenimientos. Con la información recolectada y verificada se elabora el plano con el diseño final del sistema de extracción y se entrega al cliente a satisfacción en formato editable (AutoCAD). Los rediseños solicitados por el cliente serán evaluados y cotizados según la viabilidad de estos.

Se realiza acompañamiento teórico al cliente sobre dudas puntuales que le surjan durante la implementación del diseño.