

Proceso de garantías CRICUT

¿Estas presentando algún problema con tu equipo?

¿Qué hacer?

Ponte en contacto con nosotros por medio de nuestro portal de soporte:

<http://soporte.craftroom.mx/> recuerda siempre llenar todos los campos para hacer más fácil la verificación de tus datos, detalla muy bien tu problema y siempre adjunta un vídeo detallado donde se aprecie la falla de tu equipo, esto es muy importante ya que nos ayudaras mucho a ver tu problema y buscar soluciones para este.

Datos importantes para tu caso:

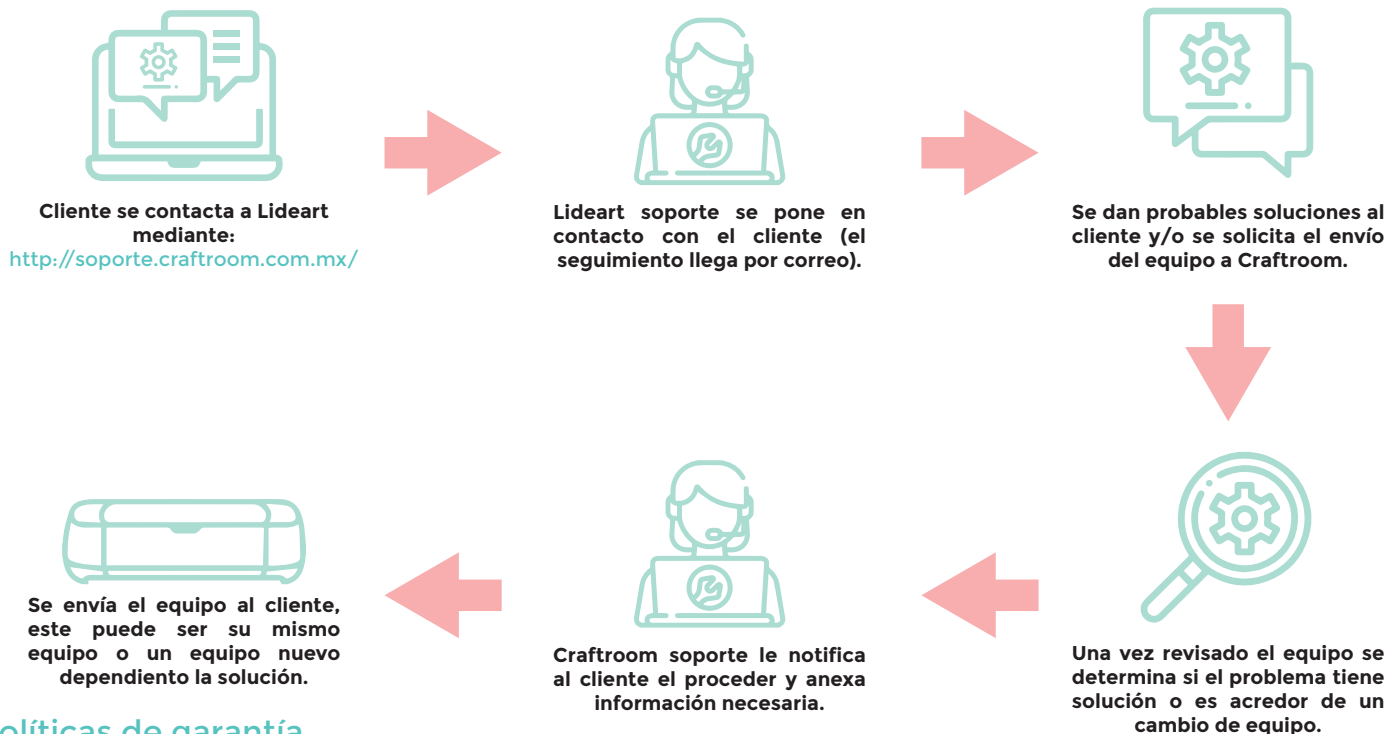
Nombre completo

Número de serie S/N

Vídeo donde se muestre falla

Nota: En caso de que sea una garantía toma en cuenta siempre nuestras políticas de garantía.

Diagrama de garantía



¿Políticas de garantía

Todo equipo comprado en nuestras tiendas autorizadas cuentan con una garantía, esta puede variar de 6 meses a 1 año dependiendo el equipo que hayas adquirido.

Nuestras garantías no aplican en consumibles estos son:

- Hojas transportadoras (tapetes de corte)
- Navajas de corte
- Otros



El proceso de garantía empieza una vez que nos contactas mediante nuestra plataforma de soporte <http://soporte.craftroom.mx/> se realiza una revisión de tu caso mediante vídeos y descripción detallada del problema, este será evaluado por el área de soporte de Craftroom. Se buscará siempre dar una solución al usuario esto puede ser con instrucciones por links con información, llamadas o bien videollamada.

En el caso de que no se pueda solucionar el problema mediante lo anteriormente mencionado será solicitado el envío del equipo a nuestras instalaciones ubicadas en la ciudad de Chihuahua, Chih. Este envío corre por parte de Craftroom, esto será con la finalidad de hacer una revisión más afondo en el equipo y determinar la causa del problema y si este tiene solución o no y si es acreedor del envío de un equipo nuevo.

Nota: Craftroom no hace reparaciones en equipos de Cricut caso de garantía se hace cambio del equipo por uno nuevo aplica restricciones.

En caso de que las fallas sean causadas por el mal uso, falta de mantenimiento o causas ajenas a defectos de fabrica Craftroom queda absuelto de hacer valida alguna garantía y el cliente deberá hacer pago por el envío de su equipo de vuelta.

Los tiempos de validación y envío de una garantía pueden tomar de 1 a 2 días hábiles una vez teniendo el equipo en las instalaciones y este haya sido revisado, todo el proceso del caso puede demorar de 5 a 7 días hábiles considerando tiempos de envío del equipo hasta la puerta de su casa, trabajo u oficina.

Tiempos de garantías, que no entra en garantía y que invalida la garantía.

Planchas y prensas

3 meses de garantía directa con Craftroom, garantía valida únicamente en defectos de fábrica.

No aplica en:

- Resistencias.
- Choques eléctricos.
- Desgaste de piezas

Se anula la garantía por falta de mantenimiento y limpieza correcta del equipo o uso incorrecto del equipo.

Pinzas Acribend

6 meses de garantía directa con Craftroom, garantía valida únicamente en defectos de fábrica.

No aplica en:

- Placas.
- Choques eléctricos.
- Desgaste de piezas.

Se anula la garantía por falta de mantenimiento y limpieza correcta del equipo o uso incorrecto del equipo.



Máquina de coser Janome

1 año de garantía directa con Craftroom, garantía valida únicamente en defectos de fábrica.

No aplica en:

- Refacciones.
- Componentes
- Accesorios

Se anula la garantía por falta de mantenimiento y limpieza correcta del equipo o uso incorrecto del equipo.

Proceso de garantía:

-Se tendrá que presentar la póliza anexada en el equipo, debidamente llenada y sellada, junto con copia de factura y/o comprobante de compra con el producto en el centro de servicio donde fue adquirido.

Nota: el paso lo realizara la Empresa al momento de la devolución del cliente.

-El tiempo de reparación no será mayor de 30 días contados a partir de la fecha de recepción del producto en cualquiera de los Centros de Servicio autorizados JANOME, en caso de que el producto necesite alguna refacción no disponible en México el periodo máximo de entrega será de 60 días.

Impresoras Zebra

1 año de garantía directa con Craftroom, garantía valida únicamente en defectos de fábrica.

No aplica en:

- Choques eléctricos.
- Desgaste de componentes.

Se anula la garantía por falta de mantenimiento y limpieza correcta del equipo o uso incorrecto del equipo.

Fotobotoneras Pin Maker

3 meses de garantía directa con Craftroom, garantía valida únicamente en defectos de fábrica.

No aplica en:

- Degaste en palanca.
- Degaste en perno de sujeción.
- En cualquier otro desgaste físico.

Se anula la garantía por falta de mantenimiento y limpieza correcta del equipo o uso incorrecto del equipo.

Silhouette (CAMEO, CURIO, PORTRAIT Y MINT)

1 año de garantía directa con Craftroom, garantía valida únicamente en defectos de fábrica.

No aplica en:

- En consumibles tales como navajas, tapetes, plumillas o cualquier otra herramienta.
- Rodillos.
- Palancas.
- Choques eléctricos.



Se anula la garantía:

- Si se utilizar tapetes o navajas que no sean de LA MARCA.
- Falta de mantenimiento y limpieza correcta.
- Uso incorrecto del equipo.
- Si se usa adhesivo reposicionable en el tapete de corte (este deja residuos internos y externos en el equipo).
- Si se retiran o modificación de las etiquetas de identificación de la maquina o de sus piezas.

Silhouette Alta

1 año de garantía directa con Craftroom y 1000 horas en extrusor. (no sé a qué se refiere eso de extrusor), garantía valida únicamente en defectos de fábrica.

No aplica en:

- Desgaste de plataformas.
- Desgaste de alimentador.
- Choques eléctricos.

Se anula la garantía por falta de mantenimiento y limpieza correcta o uso incorrecto del equipo.

Laminadoras para foil (Minc o Luminos)

6 meses de garantía directa con Craftroom, garantía valida únicamente en defectos de fábrica.

No aplica en:

- Choques eléctricos.

Se anula la garantía por falta de mantenimiento y limpieza correcta o uso incorrecto del equipo.

Pistola de calor Embossing

6 meses de garantía directa con Craftroom, garantía valida únicamente en defectos de fábrica.

No aplica en:

- Choques eléctricos.

Se anula la garantía por falta de mantenimiento y limpieza correcta o uso incorrecto del equipo.

CRICUT (Maker, Maker 3, Explore 2, Explore 3, Joy, Mini easypress y Easypress 2)

1 año de garantía directa con Craftroom, garantía valida únicamente en defectos de fábrica.

No aplica en:

- En consumibles tales como navajas, tapetes, plumillas o cualquier otra herramienta.
- Rodillos.
- Choques eléctricos.

Se anula la garantía:

- Falta de mantenimiento y limpieza correcta.
- Si se usa adhesivo reposicionable en el tapete de corte (este deja residuos internos y externos en el equipo).



- Si se utilizar tapetes o navajas que no sean de LA MARCA.
- Si se alteran los equipos en cualquier forma.
- Uso inadecuado del equipo.
- Modificaciones físicas del equipo.
- Si se retiran o modificación de las etiquetas de identificación de la maquina o de sus piezas.
- Exposición a temperaturas mayores a 110°F.
- Utilizar cables de corriente eléctrica o USB que no sean los originales del equipo.

Button Press WeR

6 meses de garantía directa con Craftroom, garantía valida únicamente en defectos de fábrica.

No aplica en:

- Degaste en palanca.
- Degaste en perno de sujeción.
- En cualquier otro desgaste físico.

Engargoladoras CINCH (Cinch disc, mini Cinch, Cinch rosa, Cinch menta)

6 meses de garantía directa con Craftroom, garantía valida únicamente en defectos de fábrica.

No aplica en:

- Degaste en filos de perforado.
- Degaste en resortes.
- En cualquier otro desgaste físico.

Spin it PRO

6 meses de garantía directa con Craftroom, garantía valida únicamente en defectos de fábrica.

No aplica en:

- Choques electricos.
- Sobrecalentamientos.
- Degaste de accesorios.

Impresora Sawgrass

2 años de garantía directa con Craftroom, garantía valida únicamente en defectos de fábrica.

No aplica en:

- Choques electricos.

Se anula la garantía:

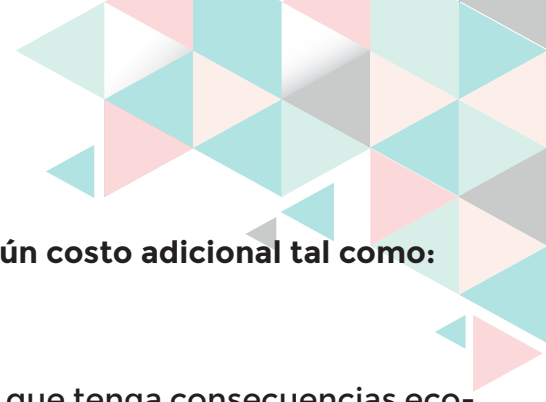
- Uso de tintas genericas o que no sean de la marca.
- Falta de mantenimiento y limpieza correcta.

Troqueladoras Sizzix

1 años de garantía directa con Craftroom, garantía valida únicamente en defectos de fábrica.

No aplica en:

- En cualquier otro desgaste físico.
- En troqueles.
- Accesorios.



La garantía se limita al precio de venta del equipo, sin incluir ningún costo adicional tal como:

- Pérdida o daño de cualquier material usado en la máquina
- Reclamaciones por daños de terceras personas
- Daños indirectos, incidentales, o especiales, o por cualquier daño que tenga consecuencias económicas.

La garantía no aplica, para accesorios como ensamblajes de navajas, repuestos de navajas, software, materiales, herramientas ni ningún otro elemento que no corresponda al equipo directamente, así como tampoco incluye para partes de desgaste o reemplazables por el cliente como tapetes de corte, etc.

- El ensamblaje de la cuchilla y las cuchillas de corte, ya sea que hayan sido proporcionadas con la Máquina o vendidas en forma independiente de la Máquina.
- Las almohadillas de corte, ya sea que hayan sido proporcionadas con la Máquina o vendidas en forma independiente de la Máquina.
- Desperfectos que resulten de un uso incorrecto (como son usos excesivos a la capacidad del equipo o habilidades de este).
- Desperfectos causados por un producto por el cual LA MARCA no es responsable.

La garantía solo es válida en la república mexicana y en compras realizadas en nuestras tiendas autorizadas.

Las garantías son sobre el mismo equipo o bien sobre uno de la misma marca pagando diferencias, no hay devolución de dinero en caso de que el costo del reemplazo sea menor en este caso el saldo a favor será cambiado por producto.