

LUIS BENANCIO MUNEVAR MONTANA

Adquirí un televisor LG y el día 8 de abril se entregó en la dirección proporcionada y al proceder a su instalación del mismo cuando se encienden el televisor para realizar su configuración aparece una grieta en la parte superior izquierda de inmediato me comunico con el asesor que nos realizó la venta para saber que debían hacer dado que le indicaron que tenía garantía correspondiente es consiente que el artículo es de cuidado y por lo mismo al momento de recibirlo e instalarlo se realiza con precaución y cautela dado que el televisor esta entre la garantía el que deseo saber los pasos a seguir para iniciar un proceso de garantía.

PERALTA ROMERO YESSICA TATIANA

Realice una compra el día sábado 6 de abril de una estufa haced estro50t-pl en el momento de la entrega el administrador Ivan dario contreras realizó la entrega y reviso solo por la parte de encima donde se evidencia que por encima no tiene ningún golpe. El mismo lo despacho hasta el carro donde se llevaba al domicilio la estufa en el momento del traslado por poco se cae y el mismo la ayudo a montar en el carro.

En el traslado en ningún momento se deja caer la estufa y la caja no evidencia ningún golpe. En horas de la noche al destapar la caja evidenciado que tiene golpe y esta desajustes y no tiene un remache, dentro del horno tiene una lata levantada y el vidrio del horno pega contra la lata de la estufa. El administrador me pasa esta carta que adjunto para evidenciar que entrego la estufa y la dejo en el almacén donde

comenta que varias personas recibimos la estufa y informa que por afán del cliente no se reviso completa. Adjunto fotos de la estufa. Y foto del la carta que el mismo Digita y firma.

TOVAR BAHAMON LEIDY VANESSA

Buena tarde

Remito petición para cambio o devolución

462

**SANCHEZ LOZADA CRISTIAN
FERNANDO**

INFORME DETALLADO

Fecha: 31 de enero de 2024

Asunto: Incidente con la Washtower LG adquirida en Superferia Carrera 13

A quien corresponda,

El presente informe tiene como finalidad detallar la situación ocurrida con la Washtower LG adquirida por el Sr. Cristian Fernando Sánchez Lozada el 09 de mayo de 2023 en la tienda Superferia Carrera 13 de Inversiones Innovar, con el código de producto: F3S1CWK2EN/RN13S1JSDW.

Cronología de los hechos:

1. Compra y Servicio de Conversión:

El Sr. Sánchez Lozada adquirió una Washtower LG, siendo atendido por el administrador de la tienda, Sebastián Ceballos. Este último recomendó al técnico Duván (teléfono: 3118384179) para realizar la conversión de gas natural a gas propano, por lo cual se pagó directamente a través de Nequi.

2. Incidente del 22 de diciembre de 2023:

El 22 de diciembre, la secadora adquirida se incendió, afectando diversas partes de la vivienda. Inmediatamente, se notificó a Sebastián Ceballos, quien presentó una PQRS a LG y brindó instrucciones para contactar al soporte técnico de LG.

3. Comunicación con Soporte Técnico:

El Sr. Sánchez Lozada se puso en contacto con el soporte técnico de LG el 24 de diciembre. Aunque se informó que el caso había sido recibido, no recibió contacto alguno por parte de LG durante un período significativo.

4. Intervención de Libardo Castillo:

Al no obtener respuesta de LG, el Sr. Sánchez Lozada se comunicó con Libardo Castillo (teléfono: 3156125712), representante de LG en Innovar, quien indicó que la PQRS ya había sido enviada y le instó a esperar el contacto de LG.

5. Nueva PQRS y Contacto con Técnico:

Al no recibir respuesta, el Sr. Sánchez Lozada se comunicó nuevamente con Libardo el 25 de enero, quien se comprometió a realizar una nueva PQRS. Finalmente, el 30 de enero, un técnico de LG, Wilson Mayorca, se puso en contacto para programar una visita técnica.

6. Informe Técnico:

Según el informe del técnico Mayorca, el incendio fue provocado por una fuga de gas, atribuyendo el problema a la manguera inadecuada utilizada para la conexión de gas, así

como a otras irregularidades en la instalación. En detalle, la manguera no era la adecuada, fue sujeta con abrazaderas incorrectas, la manguera de evacuación de vapor no era la original y los tornillos de la tapa no correspondían a los originales.

7. Respuesta de LG:

El 31 de enero, LG informó al Sr. Sánchez Lozada que el producto no entra en garantía y que se enviará una cotización de las reparaciones necesarias a Superferia Carrera 13.

Conclusiones y Pretensiones:

De acuerdo con el análisis del técnico Mayorca, las irregularidades en la instalación del gas fueron determinantes en el

incidente. El Sr. Sánchez Lozada busca la restitución del producto por uno nuevo, ya que considera que la instalación no se realizó según las normativas y confió en el servicio técnico recomendado por el antiguo administrador, Sebastián Ceballos.

Observaciones:

Se destaca que el Sr. Sánchez Lozada nunca recibió garantía de instalación por escrito, y se solicita una copia firmada de la misma si existiera.

El Sr. Sánchez Lozada proporciona esta información bajo juramento de veracidad.

- Nombre: Cristian Fernando Sánchez Lozada
- C.C.: 1075208447
- Correo electrónico: darshandjost@gmailcom

Atentamente,

Cristian Fernando Sánchez Lozada

tramite

Se reenvía a Florencia para trámite.

tramite

Se envia a Florencia para dar cierre al caso.

tramite

Buenas tardes,

Donéis, envió PQR para que le de su respectivo tramite.

quedo atento.

tramite

buenas tardes brayan, llego sin datos del cliente y sin mensaje

tramite

Buenas tardes, Señora Viviana, acuso recibido su reclamación, de igual forma se va escalar con las personas encargadas.

tramite

wepwek segundo aiviso