

# Support and Service

## POLÍTICAS DE GARANTÍA

- 1) El horario de atención para garantías es de *Lunes a Viernes de 9am a 12pm*. El tiempo para dar solución a la garantía es de 3 días hábiles. Para ingresar el producto a garantía el cliente deberá entregar el documento de compra y el producto completo con todos sus empaques y accesorios sin daños físicos que anulen la garantía.
- 2) El hecho de dar inicio a la garantía no significa la aceptación de la misma, debe entra en proceso de prueba.
- 3) Para cambios, devoluciones o garantías el flete será asumido por el cliente.
- 4) La mercancía es totalmente nueva, no se entrega para operaciones de ensayo y error.
- 5) Todas las reparaciones electrónicas tienen *garantía de 3 meses*.
- 6) La garantía de las *Pcs, Todo En Uno Y Portátiles* es de 6 meses, esta garantía cubre pantalla (siempre y cuando no presente líneas verticales u horizontales) y board, en cuanto al disco y memoria RAM cuenta con garantía de 3 meses. En el caso sea portátil la batería tiene una garantía de 30 minutos de duración puesto que es un equipo usado.

- 1) La garantía de las pantallas o touch solo aplica si es instalado en la empresa.
- 2) Se realizara nota de crédito en el caso que el producto no tenga en stock.

## ***No se cubre garantía en los siguientes casos***

- 1) La mercancía no presenta el respectivo *SELLO* y/o esta *ROTO* o adulterado.
- 2) En caso de devolución inmediata para garantía la mercancía debe venir en el empaque original sin daños físicos que anulen la garantía.
- 3) Para pantallas o touch no se responde por golpes o rupturas internas o externas, rayones así sean mínimos, conectores rotos o maltratados por mal empaque.
- 4) No se da garantía por daños producidos debido cambios bruscos de voltaje o mala conexión.
- 5) Si la mercancía que recibió no es la correspondiente a la que solicitó debe comunicarse inmediatamente con el vendedor en un plazo máximo de dos días, de lo contrario no nos hacemos responsables.

- 3) No se aceptan garantías *por daños físicos, roturas, golpes, rayones, cables rotos, daños por líquidos, humedad, quemaduras, cortos, ni reparaciones efectuadas por el comprador.*
- 4) Cuando su producto es pantalla o touch debe ser instalada en la empresa (dentro nuestras instalaciones) de lo contrario no tiene garantía.

# ***Términos y condiciones de devolución***

- 1) No aplica para devolución productos que *presentan señales de deterioro.*
- 2) El producto debe estar sin uso con *todos sus sellos y etiquetas originales*, empaques, accesorios y manuales, presentar el documento de compra y producto correspondiente.
- 3) Se tramita la devolución de compra con el documento de compra en un plazo no superior a los *30 días calendario.*
- 4) En caso de efectuarse la devolución, será reembolsado en una *nota de crédito.*