

Procedimientos de garantía/posventa

I. Alcance de la garantía. Este producto está cubierto por una garantía limitada, siempre que se cumplan las siguientes condiciones:

1. El producto se encuentre dentro del período de garantía especificado.
2. El producto se haya utilizado con normalidad, de acuerdo con las especificaciones técnicas e instrucciones de uso del fabricante.
3. El producto no se haya utilizado de forma indebida, se haya caído, haya sufrido daños por agua, daños físicos, se haya desmontado, modificado ni haya sido sometido a reparaciones no autorizadas por terceros.

II. Periodo de garantía

1. Periodo de garantía: 12 meses a partir de la fecha de compra por parte del consumidor final.
2. Comprobante válido: Se requiere una factura o comprobante de compra válido.

III. Proceso de Solicitud de Garantía

Para iniciar el servicio de garantía, los clientes deben enviar una solicitud de garantía al distribuidor autorizado por correo electrónico, proporcionando la siguiente información:

1. Nombre del cliente e información de contacto
2. Número de factura o comprobante de compra
3. Modelo y número de serie del producto
4. Una descripción detallada de la falla o el problema

Si es necesario, se deben adjuntar fotos o videos relevantes como prueba.

IV. Revisión Preliminar

El equipo de soporte técnico revisará la información presentada en un plazo de 2 días hábiles y confirmará uno de los siguientes puntos:

1. El caso cumple con las condiciones de la garantía.
2. El cliente debe proporcionar información adicional.
3. La garantía no aplica debido al incumplimiento de la cobertura de la misma o a la existencia de cláusulas de exclusión.

V. Envío del producto

Una vez aprobada su solicitud de garantía, le proporcionaremos instrucciones de envío específicas.

Tenga en cuenta lo siguiente al enviar su producto:

1. El producto debe estar correctamente embalado para evitar daños durante el transporte.
2. El número de caja designado debe estar claramente marcado en el exterior del embalaje.

3. Los gastos de envío al centro de reparación corren a cargo del cliente.
4. Si se confirma que el producto está dentro de la garantía, los gastos de envío de la devolución tras la reparación o el reemplazo correrán a cargo del fabricante.

VI. Pruebas técnicas y diagnóstico

1. El fabricante realizará pruebas técnicas profesionales al recibir el producto.
2. Tiempo estimado de prueba: 2-3 días hábiles
3. Los resultados de las pruebas se entregarán al cliente por escrito, detallando el plan de manejo posterior.

VII. Plan de Manejo de la Garantía

Si se confirma que el producto cumple con los requisitos de la garantía, ofreceremos una de las siguientes soluciones según la situación:

1. Reparación del producto
2. Reemplazo con el mismo producto o uno equivalente
3. Nota de crédito (si corresponde)
4. El método de manejo específico se determinará en función de la disponibilidad del inventario y las políticas pertinentes del fabricante.

VIII. Exclusiones

La garantía no cubre lo siguiente:

1. Daños causados por caídas, impactos, penetración de agua o humedad.
2. Uso no conforme a las instrucciones del producto o que exceda las especificaciones técnicas.
3. Desmontaje, modificación o reparación realizados por personal no autorizado.
4. Desgaste natural causado por el uso normal.
5. Problemas de software, problemas de configuración del sistema o problemas relacionados con los consumibles.

IX. Aceptación de Términos Una vez que el cliente inicia el proceso de garantía, se considera que el cliente ha comprendido y aceptado completamente todo el contenido de estos términos de posventa y garantía.