



## POLÍTICA DE GARANTÍAS

**OBJETIVO:** Regular y difundir el marco normativo de la empresa, correspondiente a los procesos de garantías, procurando brindar al cliente un servicio eficaz y eficiente.

### APARTADO A. GENERALIDADES

La garantía sólo aplica a los productos que comercializa Arroba Computers Distribución S.A. de C.V en cualquiera de sus Sucursales.

- ⓐ Es requisito indispensable al hacer válida la garantía presentar la factura original junto con el producto y que dicho comprobante corresponda a las características exactas del producto (modelo, números de series, etc.)
- ⓐ No se aceptará productos a garantía que presente daño físico, producto roto, golpeado, intervenido o con sello de garantías violados, circuitos o chips rayados o lo que el proveedor indique y que invalide la garantía. Esto implicaría pérdida de garantía sin excepción.
- ⓐ El departamento de garantías y su personal, es el único autorizado para recibir mercancía en garantía, la empresa no se hace responsable por mercancía entregada a otra área o persona ajena.
- ⓐ El personal de garantías, está obligado a revisar físicamente la mercancía al tiempo de su ingreso/recepción, notificando al cliente cualquier anomalía que presente el producto mediante su orden de servicio.
- ⓐ El producto será aceptado a revisión y no implica la aceptación del mismo como una devolución o como un compromiso de pago.
- ⓐ Todo producto presentado para trámite de garantía, deberá acompañarse de sus empaques, manuales, controladores y accesorios que originalmente se incluían al momento de su compra, la falta de alguno de estos causará un cargo del 10% sobre el valor en factura.
- ⓐ No habrá cambios o reposiciones por mercancía de otros modelos, únicamente será acreedor a reparación en garantía o reemplazo por otro artículo del mismo modelo nuevo o reparado.
- ⓐ Cualquier artículo que sea comprado como Kit, deberá ser retornado completo para su trámite en garantía así mismo los componentes deberán compartir los mismos números de serie, cuando esto aplique.
- ⓐ No aplica garantía en consumibles y software.
- ⓐ Arroba Computers Distribución S.A. de C.V no se hace responsable de software en los artículos de almacenamiento.



## APARTADO B. VIGENCIA

- ⓐ El periodo de garantía para cada producto, es el que el fabricante especifique en la Póliza de Garantía, o la que se indique en la Factura del cliente, emitida por Arroba Computers Distribución S.A de C.V.
- ⓐ Toda solicitud de garantía deberá tramitarse con mínimo 10 días naturales antes de que esta expire a fin de asegurar los trámites necesarios con proveedor.

## APARTADO C. FORMAS DE PAGO DE GARANTÍAS

El tiempo de respuesta al cliente una vez recibido el producto en nuestras instalaciones será no mayor a 14 días hábiles, dentro de los cuales el pago puede efectuarse de las siguientes formas:

### CAMBIO FÍSICO

- ⓐ Esto aplica para los productos que cuentan con existencia disponible, ya sea nuevo o **reparado** para reponer el defectuoso.
- ⓐ El producto entregado en reposición del artículo defectuoso tendrá el periodo de vigencia restante de garantía de la compra original.
- ⓐ Una vez realizado el cambio correspondiente se tendrán 30 días para recogerlo.

### NOTA DE CRÉDITO

Esta forma de pago aplica para los productos que no cuentan con existencia disponible al momento del proceso ya sea nuevo o **reparado** para reponer el defectuoso.

En caso que el producto se encuentre discontinuado, el monto de pago será al valor del costo de reposición del producto sustituto o **valor comercial a la fecha** de la operación y en ningún caso excederá del precio de la factura del producto defectuoso.

### REPARACIÓN

En caso de aplicar a reparación directa con el fabricante el tiempo de respuesta estará sujeta a valoración y tiempo que este indique. Pudiendo dilatarse hasta 45 días.

## APARTADO D. GARANTÍA EXPRESS

Aplica cuando el producto defectuoso se presenta en el departamento de garantías dentro de los primeros 7 días naturales, contados a partir de la fecha de compra y consiste en el pago de la garantía mediante cambio físico el mismo día en que se presenta. (sujeto a disponibilidad de existencias)



Nota: No aplica en productos donde el fabricante especifica que la garantía debe ser directamente válida con ellos y/o artículos sujetos a reparación.

## APARTADO E. CAUSAS DE INVALIDEZ DE GARANTÍA

- ⓐ Que el producto presente algún daño físico (llámese daño físico a: productos golpeados, rayados, modificados, con circuitos quemados, con piezas sueltas, oxidados, etc.)
- ⓑ Que el producto hubiese sido utilizado en condiciones distintas a las especificadas por el fabricante y/o de acuerdo al instructivo anexo.

## APARTADO F. PROCESO DE GARANTÍA

- ⓐ Presentar el artículo en el departamento de garantías en la sucursal de su preferencia, con original de factura y en las condiciones antes citadas.
- ⓑ Sera asignada la orden de servicio con la cual deberá darse seguimiento. La "orden de servicio" es el único documento oficial para la recepción y entrega de mercancía.

## CLIENTES FORÁNEOS

- ⓐ Solicitar orden de servicio vía correo electrónico, llenando correctamente el formato brindado por Arroba Computers S.A de C.V.
- ⓑ Realizar el envío correspondiente, en un paquete debidamente protegido y dirigido al departamento de garantías. Arroba Computers no se hará responsable por mercancía recibida con daño físico, producto del manejo en paquetería.
- Ⓒ Toda mercancía recibida sin orden de servicio asignada y/o que no corresponda a esta (series o artículos), será rechazada y devuelta al remitente. El cliente tendrá 60 días para el reclamo de mercancía que no fue aceptada para garantía.
- Ⓓ Una vez asignado el folio de autorización de RMA, se tendrán 14 días hábiles para recibir los artículos indicados.
- Ⓔ El envío de mercancía al cliente derivado de un proceso de garantía, sea este devolución o cambio físico, correrá a cuenta de Arroba Computers, dentro de los días establecidos para los mencionados procesos.
- Ⓕ En caso de requerir la entrega o devolución de manera urgente, el cliente deberá adquirir la guía de envío correspondiente.