



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.

- ④ 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.)
- ④ 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.
- ④ 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.
- ④ 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.
- ④ El producto será aceptado a revisión y no implica la aceptación del mismo como una devolución o como un compromiso de pago.
- ④ 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.
- ④ 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.
- ④ 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 descontinuado, 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.
- ⓐ Será 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.



ARROBACOMPUTER
MAYOREO EN EQUIPO DE CÓMPUTO Y ACCESORIOS

- ④ 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.
- ④ En caso de requerir la entrega o devolución de manera urgente, el cliente deberá adquirir la guía de envío correspondiente.