

Zapopan, Jalisco. Noviembre 2018

## POLÍTICA DE GARANTÍA

Aplica para productos adquiridos únicamente en DEXTRA ELECTRONICS MEXICO S.A de C.V.

El producto debe encontrarse dentro del periodo de garantía establecido por DEXTRA ELECTRONICS MEXICO S.A de C.V.

La garantía comienza a correr a partir de la fecha de entrega del producto.

Las inconformidades sobre faltantes de artículos o daños en el producto por mal manejo de la paquetería deben solucionarse con la paquetería antes de firmar de conformidad de recepción de productos, de lo contrario DEXTRA no se hará responsable.

No se aceptarán reclamaciones después de 2 días naturales de haber recibido el producto en el destino de su preferencia.

Recomendaciones para Productos adquiridos para una instalación no inmediata.

- Verifique el funcionamiento y estado físico de los productos al recibirlos.
- Resguardo de producto respetando las indicaciones de la caja.



(Ilustración de manipulación de cajas)

Los gastos de envío serán cubiertos por DEXTRA siempre y cuando aplique garantía. En caso contrario los gastos de envío serán cubiertos por el cliente, así como la reparación del mismo previamente autorizada.

## Procedimientos para hacer valida la garantía y/o reparación:

1.- Levantamiento de Orden de Reparación: Tenga a la mano número de Factura, fecha de compra, fecha de entrega del producto, **información detallada de la falla e instalación**, modelo, serie y datos generales como nombre, domicilio completo, teléfonos de contacto, correo etc.

- 2.- Contacte al área de servicios de DEXTRA al teléfono (33)2410-1937, (33)3832-2746 o al correo [servicios@dextra.com.mx](mailto:servicios@dextra.com.mx) en un horario de Lunes a Viernes de 8am a 6pm, donde deberá proporcionar todos los datos que se indican en primer paso, una vez verificada la información, será autorizado el envío y se le asignará un número de Orden de Reparación.
- 3.- El producto a diagnosticar deberá ser enviado en atención al área de SERVICIOS, con domicilio en Valle de Ameca #3500, Colonia Parque Real, Zapopan Jalisco, C.P. 45138. (Para el envío se brindará una guía con nuestra Paquetería contratada).

## **Notas:**

- Favor de no enviar productos de garantía o reparación sin número de Orden de Reparación.
- Para los Clientes Locales, se requiere presentar Orden de Reparación al recoger su producto, de lo contrario no se hará la entrega del mismo.

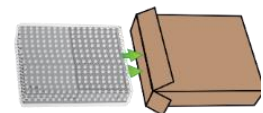
## Recomendaciones de Embalaje:

El cliente debe enviar la caja original o embalaje similar, así mismo debe enviar dentro de la caja la copia de Orden de Reparación asignada.

Usa caja original o similar para embalar, plástico de burbujas y/o empaques de poliestireno (unicel).

Envuelve el producto en plástico de burbujas y ponlo en la caja.

Asegúrate de que el producto quede bien encajado para reducir la posibilidad de que se produzcan daños durante el transporte. DEXTRA no será responsable en ningún caso de los posibles daños producidos en el envío, por ello es muy importante realizar un embalaje correcto.



**Nota:** Envía solo el producto averiado y su cable de alimentación. DEXTRA no se hace responsable de cualquier otro accesorio que se envíe.

#### Tipos de Garantía:

El producto será revisado por personal Técnico Certificado para validar la falla del mismo, una vez que tengamos el resultado se notificará al Cliente según sea el caso.

*Cambio:* En caso de que el producto presente fallas irreparables donde se considere necesario cambiar la parte afectada o el producto completo, como Tarjetas, Circuitos, procesadores etc.

*Reparación:* En caso de que el producto requiera una reparación menor, es decir cuando no hay componentes principales dañados como resistencias, fusibles, conectores, cables, etc. (Toda reparación que genere un costo será notificada al Cliente para su autorización.)

**Nota:** DEXTRA es Responsable de todas las marcas que distribuye a excepción de las marcas que tienen taller de servicios propios, por ejemplo, Samsung, Sharp, LG, Epson entre otras, en caso de presentar alguna falla, les brindaremos la información de contacto de los mismos, por lo que recomendamos conservar la póliza de garantía, manuales y facturas de este tipo de productos para que puedan hacer válida su garantía o reparación.

#### Condiciones y limitaciones de la garantía:

Para determinar si un equipo entra en garantía o no, es necesario la valoración del taller de servicio, si producto está dentro de los parámetros de garantía, Dextra asume el costo del diagnóstico del taller, sin embargo, si el equipo no cuenta con garantía, este tiene un costo para el cliente de \$350 Pesos más IVA

Los equipos recibidos, sean o no reparados cuentan con 30 días naturales para reclamarlos a partir de la fecha de reparación o diagnóstico, de lo contrario Dextra no será responsable por almacenamiento, daños o pérdidas.

· Solo se harán validas garantías por defectos del fabricante, se puede invalidar la garantía si los datos del artículo no corresponden a la factura; si el artículo ha sufrido daños físicos (llámese daño físico a productos quebrados , rayados, quemados, sellos de garantía violados, piezas sueltas, caídas, golpes, alteraciones, daños y fallas ocasionadas por fenómenos naturales e instalaciones no certificadas, si ha sido utilizado en forma contraria a su instructivo y/o aplicación, o si ha sido reparado o intervenido por personal no autorizado.

- Es muy importante señalar que las fallas por variaciones en el VOLTAJE o mal suministro de energía eléctrica, no son cubiertas por la garantía. (Se recomienda el uso de reguladores, sin embargo, el hecho de tener conectado el equipo a un regulador no garantiza que el equipo no pueda ser dañado en una variación brusca del suministro de energía eléctrica.)
- La garantía es limitada a 30 días en productos que se consideran como consumibles, como controles remoto, lámparas, baterías etc.
- No cuentan con garantía ni devolución los siguientes productos: accesorios (no electrónicos), licencias de sistema operativo y software en general.
- La garantía no aplica para desgaste normal del producto en su vida útil o uso inadecuado del producto
- La garantía no incluye resolución de conflictos de configuración de software o mal instalado, la revisión y solución de los mismos causarían un cargo estimado por el departamento de Soporte Técnico.

DEXTRA ELECTRONICS MEXICO SA DE CV se reserva el derecho de actualizar y modificar sus políticas en cualquier momento, las notificaciones serán periódicamente por vía email y publicadas en nuestro sitio web.