



POLÍTICA DE GARANTÍAS

El presente documento tiene como objetivo establecer la Política de Garantías y procedimientos de atención, solución de garantías y reparaciones de los productos vendidos por Dextra Electronics México SA de CV (DEXTRA), con domicilio en Av. Valle de Ameca #3500, Colonia Parque Real, Zapopan, Jalisco C.P.45138. Domicilio al cuál deberán enviar sus equipos con el ticket de servicio autorizado.

1. Alcances de la política de garantía.

- a. Aplica para productos adquiridos únicamente en DEXTRA.
- b. El producto debe encontrarse dentro del periodo de garantía establecido por DEXTRA. La garantía entrará en vigor a partir de la fecha de compra del producto.
- c. El envío de mercancía corre por cuenta, riesgo y cargo del cliente, por lo que cualquier inconformidad sobre el paquete deberá reportarla con la paquetería antes de firmar de recibido, ya que una vez firmada es responsabilidad de quien lo recibe.
- d. Recepción de Mercancía: El cliente está obligado a revisar la mercancía que recibe para descartar daños físicos por mal manejo de la paquetería o faltantes y cuenta con 48 horas hábiles para realizar la reclamación en servicios@dextra.com.mx donde se le informará como proceder.
- e. Para equipos que no van a ser instalados de manera inmediata puede consultar nuestras políticas y requisitos para solicitar la Garantía Comercial Adicional en servicios@dextra.com.mx o hablando a nuestras oficinas.

2. Procedimientos para hacer valida la garantía y/o reparación:

- a) Recopilación de datos e ingreso al formulario en línea: Tenga a la mano el número de FACTURA, fotografías y videos de evidencia de la falla del equipo, información detallada de la falla, etc. Inicie sesión en la página y localice el enlace "ORDEN DE SERVICIO", lea atentamente las estipulaciones relacionadas con la política de garantía.





- b) Levantamiento de Orden de Servicio: Deberá ingresar y llenar todos los datos solicitados, una vez registrada su solicitud será verificada para su autorización y asignación de # de TICKET en un lapso de 24 a 48 hrs. (El proceso de autorización dependerá de que la información proporcionada esté completa y correcta, IMPORTANTE: es posible que se solicite realice algunas pruebas para validar la falla previo a la aprobación del TICKET).
- c) Envío y recepción: Descargue e imprima el PDF de TICKET DE SERVICIO y envíelo junto con el producto a diagnosticar en atención a SERVICIOS. (El cliente debe enviar la caja original o embalaje similar, protegiendo el producto con emplaye y respetando las indicaciones de manejo del mismo y los gastos de envío corren por su cuenta, cualquier duda consulte la sección 5D.)

Nota: Por favor, evite enviar productos sin # de TICKET previamente autorizado, nos reservamos el derecho a recibirlo (a pesar de que se encuentre en periodo de garantía).

3. Recomendaciones de Embalaje:

- a) Utiliza la caja original o similar para embalar, así como el plástico de burbujas y/o uncel para la protección del equipo.
- b) Emplaya la caja y coloca por fuera el TICKET DE SERVICIO impreso.
- c) 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: Sólo envíe el producto averiado y su cable de alimentación. DEXTRA no se hace responsable de cualquier otro accesorio que no se indique en el TICKET DE SERVICIO.





4. Tipos de Garantía:

El producto será revisado por personal Técnico Certificado para validar la falla del mismo, el proceso de diagnóstico toma de 5–7 días hábiles, una vez que se tenga el resultado, se notificará al Cliente por medio del portal:

- a) 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.
- b) 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, Thorled, línea consumer entre otras, en caso de presentar alguna falla favor de contactarse con la marca correspondiente, 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 con la marca.

5. Condiciones y limitaciones de la garantía:

- a) Para equipos que están fuera de periodo de garantía el costo de diagnóstico será de \$350 pesos más IVA y deberán liquidarlos para autorizar su recepción.
- b) Para determinar si un equipo que se encuentra dentro del periodo de garantía cuenta con garantía o no, es necesario la valoración del taller de servicio, si el 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 y está fuera del periodo, éste tendrá un costo para el cliente de \$350 Pesos más IVA.





- c) 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.
- d) Los gastos de envío serán cubiertos por DEXTRA siempre y cuando se determine después del diagnóstico que el producto entra en garantía. En caso contrario, los gastos de envío serán cubiertos por el cliente, así como la reparación del mismo.
- e) Sólo se harán válidas las 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, desgaste normal del producto), 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.
- f) La garantía es limitada a 30 días en productos que se consideran como consumibles, como controles remotos, lámparas, baterías, etc.
- g) No cuentan con garantía ni devolución los siguientes productos: accesorios (no electrónicos), licencias de sistema operativo y software en general.
- h) Para los equipos que aplica Garantía sin necesidad de enviar el equipo a nuestras oficinas determinado con pruebas y/o atención vía remota, está obligado a enviar evidencia fotográfica de destrucción mostrando número de serie del producto destruido, así como la destrucción total de accesorios, sin ser posible la reparación. Una vez recibida la evidencia se procede con el envío de una nueva pieza y se indicará el tiempo de entrega de esta.

La garantía no incluye resolución de conflictos de configuración de software o un error en la instalación, la revisión y solución de los mismos causarán un cargo extra, estimado por el departamento de Soporte Técnico.

* 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.)





Cualquier duda o aclaración contacte al área de SERVICIOS al teléfono (33)2410-1937, (33)3832-2746 o al correo servicios@dextra.com.mx en un horario de lunes a viernes de 8am a 6pm.

Dextra Electronics México SA de CV se reserva el derecho de actualizar y modificar sus políticas en cualquier momento, las notificaciones serán enviadas periódicamente por vía email y publicadas en nuestro sitio web.

V.05.7

