# POLÍTICA GENERAL DE GARANTÍAS Y DEVOLUCIONES

## 1. Horarios y Condiciones de Recepción y Despacho

- El horario exclusivo para la atención y gestión de garantías es de lunes y viernes de 9:00 am a 12:00 pm.
- Toda la mercancía debe ser revisada obligatoriamente y sin excepción al momento de su recepción o despacho.
- No se aceptarán reclamos por daños físicos en la mercancía una vez que esta haya sido retirada de las instalaciones o entregada por nuestro personal. De existir alguna duda o anomalía en el momento, el cliente debe informarlo de inmediato a su ejecutivo de ventas para realizar el cambio de la pieza.

## 2. Cambios y Reposiciones

- **Disponibilidad de Inventario:** Todos los cambios se efectuarán por el mismo producto adquirido. Si el producto aplica para cambio inmediato, pero no se encuentra en inventario, se procederá a realizar una nota de crédito por el monto reflejado en la factura o, en su defecto, se ofrecerá un equipo similar tanto en características como en costo, a menos que el cliente prefiera esperar por la reposición del producto.
- **Plazo de Revisión Estándar:** Si el producto es devuelto después de transcurrido el periodo de cambio inmediato (o pasados 7 días de la compra), ingresará formalmente al departamento. El cliente deberá esperar un lapso técnico no mayor a quince (15) días hábiles para su revisión, reparación o reposición. Si transcurrido este lapso no se ha reparado o reemplazado el equipo por el mismo modelo, la empresa ofrecerá un reemplazo de similares características (configuración y precio) o una nota de crédito.

## 3. Cobertura, Exclusiones e Invalidez de la Garantía

La garantía cubre única y exclusivamente defectos de fabricación. Quedará inhabilitada de forma automática y la empresa no se hará responsable bajo las siguientes condiciones:

- Si alguna de las etiquetas o sellos de garantía del producto presenta signos de haber sido desprendida, removida, maltratada o alterada.
- Si el producto muestra señales de mala manipulación, golpes, maltratos, caídas o evidencias de haberse mojado.
- Daños causados por la presencia de elementos nocivos externos como líquidos, ácidos, polvo, sustancias químicas, o cuerpos orgánicos e inorgánicos que no formen parte del equipo.
- Defectos vinculados con impertinencias, negligencia de uso, variaciones de voltaje, problemas de corriente, cortocircuitos o manejos inadecuados ocasionados por agentes externos.
- Modificaciones, alteraciones o daños vinculados con cambios en el BIOS, overclocking o revisiones y reparaciones efectuadas por personas o centros de servicio no autorizados.
- Uso de software no autorizado, instalación de sistemas operativos diferentes a los de fábrica, infecciones por virus informáticos o manipulación inapropiada de programas de terceros.
- Daños físicos o pérdidas ocasionadas a la mercancía durante el proceso de transporte, ya sea por parte del cliente o por empresas de encomiendas.
- En componentes que se adquieran por separado, no se cubrirá garantía por el mal manejo de hardware o software por parte del cliente.

- **Política de Píxeles:** No se cubre garantía por la presencia de un (1) solo píxel muerto en pantallas (laptops y monitores). Únicamente se procesará la garantía si se presentan líneas de píxeles, manchas o defectos similares de fábrica.

## 4. Responsabilidad sobre Datos e Información

- El departamento de garantías no se hace responsable por la pérdida total o parcial de la información (fotos, documentos, videos, música, etc.) contenida en los dispositivos de almacenamiento de los productos (tales como laptops, discos duros, computadoras, entre otros).
- En ninguna circunstancia la empresa realizará respaldos de dicha información, por lo que es responsabilidad exclusiva del cliente resguardar sus datos antes de entregar el equipo.

## 5. Políticas de Envío, Fletes y Cargos Adicionales

- La empresa no se hace responsable por ningún costo o recargo de flete para efectos de hacer valer una garantía o devolución; dicho flete será cancelado en todos los casos por el cliente.
- No se recibirá mercancía enviada por terceros o por empresas de encomiendas que genere algún gasto de flete por cobrar a nuestra oficina.
- **Cargo por Revisión Injustificada:** Toda mercancía consignada que no presente fallas al momento de su diagnóstico en nuestro departamento técnico, generará un pago obligatorio de $5 por pieza por concepto de revisión.

## 6. Tiempos de Cobertura Específica y Soporte por Marcas

- **Garantía en Sitio:** La garantía solo será cubierta en nuestras instalaciones, excepto en las mercancías que cuenten con condiciones de garantía directa por el propio fabricante.
- **Línea Refurbished (Reacondicionados):** Sin distinción de marca, la garantía de estos productos corre por cuenta de nuestra empresa y es de un (1) mes a partir de la fecha de la factura de venta.
- **Artículos con Cobertura Extendida:** Los artículos seleccionados que correspondan según su tipo de especificación cuentan con un tiempo de garantía de doce (12) meses a partir de la fecha de expedición de la nota de entrega.
- **Garantías Directas de Fábrica:** Después de transcurridos los primeros 20 días de la compra, las garantías de las marcas listadas a continuación serán cubiertas directamente por los Centros de Servicios Técnicos Autorizados en Venezuela o los asignados internacionalmente por sus fabricantes: HP, APC, EPSON, SAMSUNG, TP-LINK, DELL, LENOVO, INTEL, AMD, CANON.

# DIRECTORIO DE CENTROS DE SERVICIO AUTORIZADOS EN VENEZUELA

## HP

- **Web:** https://support.hp.com/ve-es
- **Teléfonos:** 0800-136.2585 / 0212-335.7771

## EPSON

- **Web:** https://epson.com.ve/Soporte/Impresoras/sh/s1
- **Centro IntercomputoMC:** (0212) 3146004 / (0414) 3324556 / (0412)-3937634 (WhatsApp)
- **Correos IntercomputoMC:** intercomputomc@gmail.com / servicio@intercomputomc.com.ve
- **Centro Compuglob:** (0416) 6370905 / (0414) 2395254
- **Correos Compuglob:** edcompu@gmail.com / davidjdiaz100@gmail.com

## APC

- **Centro Data Power de Venezuela:** (0212) 237.4525 / (0212) 239.3586 / (0212) 239.3562

## TP-LINK

- **Web:** https://www.tp-link.com/ve/support/contact-technical-support
- **Call Center:** 0500-8754651
- **WhatsApp de Soporte:** (0414) 0TPLINK
- **Skype / Correo:** soporte@tplinkve.com

## ACER - TOSHIBA

- **Centro TECNOASIST C.A.:** Centro Com. Caurimare, Mezzanina, Local 33, Caracas
- **Teléfonos:** (0212) 985-6990 / (0412) 637-8145
- **Fax:** (0212) 987-7223
- **Correo:** tecnoasist@gmail.com

## CANON

- Centro AVANSERVICES DOCUMENTS SOLUTIONS, C.A.
- **Contacto:** Esvany Sequera
- **Teléfono:** 0412-2930272
- **Correo:** CANONGARANTIA@GMAIL.COM
- **Dirección:** Quinta Milagros Nro. 55, Urb. Monte Cristo, Caracas, Venezuela

## DELL

- **Web:** https://www.dell.com/support/home/es-ve
- **Call Center:** 0800-1004752

## SAMSUNG

- **Web:** https://www.samsung.com/latin/support/warranty
- **Call Center:** 0-800-100-5303

## LENOVO

- **Web:** https://support.lenovo.com/us/es
- **Call Center:** 001-855-253-6686

## INTEL

- **Web:** https://www.intel.la/content/www/xl/es/support/products/873/processors.html

## AMD

- **Foro de Soporte:** https://community.amd.com/t5/support-forums/ct-p/supprtforums