

## Políticas de SOPORTE TÉCNICO

### *Estimado cliente:*

Agradecemos su confianza al escoger productos de Qdigital. Es de vital importancia para hacer válida la garantía, que usted esté registrado como cliente de Qdigital, así como leer y cumplir lo indicado en el Manual de Usuario, Políticas, Exclusiones de Garantía y Proceso de solicitud de RMA.

### Políticas de Garantía

- 1 Qdigital garantiza los productos y equipos que comercializa por defectos de fabricación, no por mal uso o errores de instalación.
- 2 Todo producto enviado a garantía deberá contar con factura y números de serie legibles.
- 3 El periodo de garantía será el que la marca establezca respectivamente. Esta información se encuentra en la lista de precios de Qdigital.
- 4 Todo producto que se deje en revisión y que la factura no cubra garantía, generará un cargo de \$10USD más IVA por revisión.
- 5 Todo producto debe ser instalado por personal calificado y con plenos conocimientos del equipo.
- 6 El tiempo de diagnóstico de cualquier producto en proceso será de 72hrs (3 días hábiles) y 48hrs (2 días hábiles) contando con la factura, a partir de la recepción de este en soporte técnico.
- 7 Qdigital pagará el flete de envío y retorno del equipo, si éste falla dentro de los primeros 7 días hábiles después de ser facturado, posterior a este tiempo, el cargo correrá a cuenta del cliente.
- 8 Dentro de los 7 días después de haber facturado el equipo, si se presenta alguna falla el envío corre por cuenta de Qdigital, solo si se comunicaron con el departamento de soporte para levantar el correspondiente RMA. En caso de que el equipo haya tenido fallas después de ese periodo el envío corre por cuenta del cliente.
- 9 El producto deberá contar con la falla descrita para generar folio de RMA (Autorización de Retorno de Material).
- 10 Qdigital no será responsable por datos, videos o configuraciones en los equipos enviados a soporte técnico.
- 11 No se recibirán equipos que no pertenezcan a línea de productos del catálogo de Qdigital.
- 12 La garantía de los productos no considera un equipo a préstamo durante la revisión o reparación del mismo.
- 13 Qdigital no será responsable por accesorios no reportados para generar RMA
- 14 Al producto que se le genera "RMA telefónicamente" y no sea enviado en los siguientes 7 días hábiles, el folio será cancelado.
- 15 Todo producto enviado por paquetería deberá ser correctamente empacado, dirigido a soporte técnico y con el número de RMA por la parte externa del empaque, de lo contrario no será procesado para su revisión. En caso de que el cliente no haya reportado ningún RMA en posteriores 7 días hábiles, será regresado con cargo al remitente.
- 16 Los productos que se les haga una cotización de reparación y no se tenga respuesta por parte del cliente en los siguientes 15 días hábiles, se ensamblará y devolverá con cargo de paquetería y revisión.



- 17 El producto que sea reparado y no reclamado por el cliente en los próximos 12 meses, Qdigital no se hará responsable del mismo (\*De acuerdo al Artículo 42 de la ley 19496).
- 18 Qdigital determinará si cambia, repara o reemplaza el producto por otro con similares características para efecto de su garantía
- 19 Los productos que hayan sido reemplazados o reparados tendrán la garantía restante del producto original.
- 20 Todo producto que no sea recogido después de 30 días de la notificación de estatus, generara cargo por almacenaje de 1USD por día.
- 21 Los equipos vendidos en calidad de “Remate” cuentan con periodo de garantía de 30 días.
- 22 El tiempo de retorno de equipo reparado dependerá del proceso de reparación del fabricante.
- 23 La línea de monitores LCD o Plasma, puede tener por cuestiones de origen pixeles dañados, tome en cuenta que para dar trámite a su garantía, las normas internacionales marcan como mínimo 5 pixeles dañados.
- 24 En caso de aplicar “nota de crédito” para algún producto, soporte técnico hará revisión física para continuar con trámite y tendrá hasta 24hrs para la validación del funcionamiento de este.

- 5 Sobrecarga de voltaje o ausencia de tierra física por instalaciones eléctricas inadecuadas.
- 6 Daños por conexión a fuentes de alimentación o adaptadores eléctricos con voltaje o polaridad incorrecta a las especificadas.
- 7 Cualquier intervención o reparación efectuada por personal no certificado por Qdigital.

**Para nuestros clientes que tengan equipo fallando, es indispensable solicitar folio de RMA en el departamento de soporte técnico. Siguiendo el siguiente proceso de solicitud de RMA.**

## Proceso de solicitud de RMA

- 1 Leer manual e instructivo de producto para agotar posibles errores en instalación y mal uso.
- 2 Llamar o acudir personalmente a soporte técnico de Qdigital para apoyo e identificación de falla. Teléfono (33)3650-1777 opción 2 soporte técnico.
- 3 Identificarse como cliente de Qdigital
- 4 Contar con factura de compra y número de serie legible en el equipo.
- 5 Hacer pruebas guiadas por soporte técnico para definir si es necesario enviar equipo a instalaciones Qdigital.
- 6 Al validar falla, se generará y asignará un RMA para identificar el equipo.
- 7 El equipo deberá ser enviado en máximo 7 días a soporte técnico para mantener vigencia del RMA
- 8 Enviar el equipo a soporte técnico con copia de factura y el número de RMA escrito por la parte externa del empaque.
- 9 El tiempo de diagnóstico de cualquier producto en proceso será de 72hrs (3 días hábiles) y 48hrs (2 días hábiles) contando con la factura, a partir de la recepción de este en soporte técnico.
- 10 Soporte y/o Vendedor llamarán al cliente para dar el estatus del equipo y pedir autorización, de ser necesario, para reparación.
- 11 El equipo reparado se entregará a almacén para su entrega al cliente y/o envío por paquetería.

## Exclusiones de Garantía

**Quedan excluidos de esta garantía, las fallas o desperfectos causados, entre otros, por las siguientes situaciones:**

- 1 Cualquier producto con el número de serie o sello de fabricante, ya sea modificado, borrado, violado o eliminado.
- 2 Daño, deterioro o mal funcionamiento como resultado de: Accidente, deterioro por intervención de elementos oxidantes, corrosivos, y/o conductores, agua, solventes, diluyentes, rayos, o cualquier acto de la naturaleza.
- 3 Cualquier daño causado por el mal empaque, transporte de entrega o envío a soporte técnico de Qdigital.
- 4 Equipos por instalación defectuosa, mala conservación, trato, golpes o manipulación incorrecta.