



Todos los equipos, partes y piezas de cómputo comercializados por GRUMANHER S.A., gozan de una GARANTIA LIMITADA bajo las siguientes condiciones:

- Única y exclusiva contra desperfectos de fabricación, durante el periodo de garantía, siempre y cuando se encuentren bajo condiciones de uso normal y conforme lo especificado en los instructivos de uso que acompaña a cada producto.
- La garantía y los períodos en que está vigente la proporciona el fabricante y está también condicionada al país de distribución y al distribuidor.
- La garantía en GRUMANHER S.A. entra en vigor a partir de la fecha de compra que se detalla en la factura y sólo cubre los gastos de reparación o sustitución del producto, quedan excluidos todos los gastos derivados del transporte.

La Garantía NO cubre en los siguientes casos:

- Cuando el producto presenta daño físico por mal uso, abuso, manipulación, transporte o descuido.
- Cuando los sellos de garantía se encontraren rotos, manipulados, cambiados, removidos o sobre etiquetados remarcados.
- Daños causados por descargas eléctricas o uso de voltaje incorrecto.
- Daños generados por presencia de elementos nocivos (líquidos, ácidos, polvo, cuerpos orgánicos, inorgánicos, sustancias químicas) que no forman parte del diseño de los equipos.
- En caso de equipos de impresión que hayan utilizado otro tipo de cartuchos, toners o tintas diferentes al del fabricante (productos genéricos).
- Si el cliente ha cambiado el software original de fábrica.

No existe garantía ni devolución para los siguientes productos:

- Tinta de impresoras en cualquiera de sus modalidades, CD/DVD en blanco, juegos, mesas, sillas, papel, lápices en general.
- Accesorios externos de computadoras (ej: cables, adaptadores, cds de configuración)
- Garantía del software puede ser otorgada solamente por el fabricante
- Productos entregados como obsequio o promoción.

Para procesar la garantía de un producto el cliente deberá:

- Presentar factura original de compra o en su defecto copia legible.
- Entregar el producto sin daños físicos que invaliden la garantía y completos con sus empaques, accesorios, manuales, drivers y todo material promocional que contenga su embalaje original.
- Entregar documento que indique el daño que tiene el equipo.
- El cliente deberá estar al día en sus obligaciones de pago con GRUMANHER S.A.
- Mp3, Mp4 tienen una garantía limitada de 90 días.
- IPAD, Tablets, celulares, relojes inteligentes u otros productos de tecnología novedosa tienen garantía de 6 meses.
- En productos REFURBISHED el tiempo de garantía es de 90 días.
- Los productos de marcas HP, APPLE, TOSHIBA, LENOVO, ACER, HASEE, LG, DELL y ARI tienen sus propios CALL CENTER o CAS LOCALES donde el USUARIO FINAL debe comunicarse y realizar el trámite de Garantía directamente, más información respecto a estas marcas las encontrará en la página web de los fabricantes.
- GRUMANHER S.A. es Centro Autorizado de Servicio de SAMSUNG, EPSON, BENQ, CDP por lo cual recibe productos de estas marcas adquiridos en otras tiendas.
- Garantías inmediatas o DOA, se aplicará dentro de los 15 días después de la compra única y exclusivamente para los productos que el fabricante autorice y esté determinado en sus políticas y condiciones.
- El diagnóstico de la revisión del producto para el trámite de garantía se efectuará en 48 horas laborables posteriores a la recepción del reclamo.
- En productos de iluminación LED la garantía estará sujeta al tipo de daño que se presente dentro de 30 días después de entregado el producto.
- GRUMANHER S.A. y los fabricantes se acogen a la OBSELESCENCIA TECNOLÓGICA, en su Garantía Limitada para dar un producto de reemplazo nuevo o remanufacturado, de igual o mejor tecnología y características de los equipos adquiridos por el cliente y las NC se aplicarán bajo autorización del fabricante en el tiempo y por el valor que él determine, el cual siempre será menor al valor de compra inicial debido a la devaluación tecnológica.
- En caso de error en el despacho, el trámite de devolución deberá efectuarse dentro de los 5 días hábiles siguientes a la fecha de la entrega del producto.
- La mercadería cuyo estado no sea el mismo en el que fue entregado será penalizada con el 20% de multa sobre el valor de adquisición.
- Es responsabilidad del cliente revisar los equipos, partes y piezas que le sean entregados en el mismo momento de la entrega, ya que la Empresa no repondrá partes o piezas faltantes (drivers, manuales, cables, etc.).
- La pérdida o deterioro de equipos partes y piezas durante el transporte por servicio de encomiendas, Courier o cualquier medio logístico es responsabilidad absoluta del cliente por lo que se recomienda proteger y/o asegurar los productos.
- En caso de que la parte o pieza enviada a GRUMANHER S.A. por garantía no presente falla de hardware por defecto de fabricación, el Cliente debe cancelar el costo a 1 hora de servicio técnico (25.00 Dólares +IVA).
- El cliente no puede ampararse en un trámite de garantía que se encuentre demorado para no cumplir con sus obligaciones de pago a sus facturas por ese u otros productos adquiridos.

Más información de políticas de garantías en nuestra página web <http://www.xpc.com.ec> o realice sus consultas o reclamos mediante mail a la dirección servicioalcliente@xpc.com.ec

NOTAS IMPORTANTES

- Es responsabilidad de cada cliente el guardar la documentación que GRUMANHER S.A. entrega en la venta para cualquier trámite de garantía.
- Para la entrega de garantía o Servicio técnico es necesario que el cliente presente la orden de ingreso del equipo o en caso de pérdida enviar un documento por escrito indicando el particular con firma del RL y autorizando la persona que hará el retiro del producto.
- No es responsabilidad de GRUMANHER S.A. la información grabada en los productos ingresados en garantía; el tener un respaldo es exclusivamente responsabilidad del cliente.
- Los productos que no apliquen para GARANTIA pueden ser llevados al centro de servicio GRUMANHER S.A. para una revisión y evaluación del daño. Cada revisión tiene un costo indicado en el tarifario de GRUMANHER S.A. dependiendo del equipo y si es procedente una reparación el valor será de acuerdo al costo de los repuestos más el servicio técnico siempre y cuando el cliente autorice el mismo por escrito.
- Los equipos en Garantía no retirados después de los 6 meses de ingresados se procederá a cobrar \$ 1 diario por bodegaje con un plazo máximo de dos meses; a partir de este tiempo se entregarán los equipos en donación a Instituciones Benéficas.

Importante: Al firmar y/o recibir la factura o cualquier documento que certifique el despacho correspondiente queda entendido que el cliente acepta incondicionalmente las presentes políticas y condiciones de garantía y renuncia a cualquier tipo de reclamo que no esté considerado en el presente documento.