

Todos los equipos, partes y piezas de computo comercializados por XPC, gozan de una **GARANTIA LIMITADA**, esta es 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 del producto y los periodos en que está vigente la proporciona el fabricante y está también condicionada al país de distribución de la marca y al distribuidor, el tiempo de respuesta será de acuerdo al tiempo que le tome al fabricante entregar la solución.

La garantía en XPC 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.

Para procesar la garantía de un producto el cliente deberá:

- Presentar factura legible original de compra o en su defecto copia a color 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.

La Garantía No cubre en los siguientes casos:

- Cuando el producto presenta daño físico por 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.
- Daños ocasionados por accesorios o equipos externos no adquiridos en XPC.
- Si el daño fuese causado por instalación de otro software diferente al instalado de fábrica (virus informático, software pirata, etc).
- Cuando la información del cliente que esta guardada en medios de almacenamiento de los equipos distribuidos por XPC, no es parte de la garantía de los equipos, esta es de exclusiva responsabilidad del cliente.

No existe garantía ni devolución para los siguientes productos:

- Tinta de impresoras en cualquiera de sus modalidades, CD/DVD en blanco, diskettes, juegos, libros, mesas y sillas, papel, promociones.
- Accesorios externos de computadoras (eje: cables, adaptadores, cds de configuración)
- Garantía del software puede ser otorgada solamente por el fabricante
- Palms, Ipod, Mp3, Mp4 tienen una garantía limitada de 90 días.
- En productos REFURBISHED consultar el tiempo de garantía con su gerente de cuenta
- Los productos de marcas HP, APPLE, TOSHIBA, LENOVO, ACER, HASEE, LG, XEROX, BENQ, 3com, DELL tienen sus propios CALL CENTER, CAS LOCALES donde el USUARIO FINAL debe comunicarse y realizar el trámite de Garantía directamente, mas información respecto a estas marcas las encontrará en la página web de los fabricantes.
- XPC es Centro Autorizado de Servicio de SAMSUNG, EPSON, BENQ, CDP, BIXOLON, en el resto de marcas es un intermediario del proceso de garantía entre el fabricante y el cliente, por lo que el trámite de garantía de las marcas que no están contempladas en el numeral anterior, se gestionan bajo las condiciones y requerimientos descritos en el presente política y de acuerdo a los tiempos que le tome al fabricante dar la solución.
- Garantías inmediatas o DOA, se aplicarán única y exclusivamente para los productos que el fabricante autorice y este determinado en sus políticas y condiciones.
- El diagnóstico de la revisión del producto para el trámite de garantía se efectuara en 48 horas posteriores a la recepción del reclamo.
- XPC y los fabricantes se acogen a la OBSELESCENCIA TECNOLOGIA, en su Garantía Limitada para dar un producto de reemplazo remano facturado, de igual o mejor tecnología y características de los equipos adquiridos por el cliente y las NC se aplican bajo autorización del fabricante en el tiempo y por el valor que él determine.
- En caso de error en la facturación o despacho, el trámite de devolución deberá efectuarse dentro de los 5 días hábiles siguientes a la fecha de la factura
- La mercadería cuya naturaleza y estado del bien que no sea el mismo en la que fue entregada será penalizada con el 10% de multa.
- 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.). El cliente también acepta y conoce que la garantía de los equipos solo pueden efectuarse en las oficinas o instalaciones de XPC donde realizo la compra y se requiere para ello presentar factura original o copia a color legibles.
- 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 asegurar los productos.
- En caso de que la parte o pieza enviada a XPC por garantía no presente falla de hardware por defecto de fabricación, el Cliente debe cancelar el costo a 1 hora de servicio técnico (20.00 Dólares +iva).
- Los productos que no apliquen para GARANTIA pueden ser llevados al centro de servicio XPC para una revisión y evaluación de reparación. Cada revisión tiene un costo de (20.00 Dólares +iva) y si es procedente una reparación el valor será de acuerdo al costo de repuestos más el servicio técnico correspondiente determinado por el personal técnico siempre y cuando el cliente autorice el mismo por escrito.
- Más información de políticas de garantías en el link: http://www.xpc.com.ec/politicas_de_garantia.pdf o realice sus consultas o reclamos mediante mail a la dirección servicioalcliente@xpc.com.ec
- Es responsabilidad de cada cliente el guardar su documentación, donde consten los números seriales, ingreso al departamento técnico, recibo de caja y todo documento que sea entregado por nuestra empresa. Es tos son indispensables para hacer efectivos cualquier tipo de trámite o reclamo.

Nota: Les recordamos que el producto MULTIFUNCIONAL EPSON L-200, cuenta con una garantía de 1 año o 15,000 impresiones (lo que ocurra primero), adicionalmente este producto es el único que NO TIENE la inclusión para la extensión de su garantía a 1 año adicional de manera gratuita.

Importante: Al firmar 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.