

POLÍTICA DE GARANTÍA LIMITADA PARA NUESTROS CLIENTES

Todos nuestros Clientes pueden solicitar la garantía contra defectos de fabricación de los equipos y partes que Mayoristas en Computación distribuye en los tiempos y plazos que se detallan a continuación:

1. UN AÑO DE GARANTÍA.

Para todas las marcas que distribuimos las cuales son:



XPC, al ser Centro Autorizado de Servicio, para las Marcas Samsung, Epson, Soyo y CDP brinda cobertura de sus garantías bajo parámetros y condiciones definidas por cada fabricante.

En caso de las siguientes marcas, la garantía se hace efectiva mediante el siguiente procedimiento:

- Si usted posee su número de asociado INTEL, comunicándose al teléfono 1999-119(AT&T) 800-6288686; en caso de no poseer número y ser asociado, o no ser asociado debe de ingresar a la página web www.universointel.com e ingresar todos los datos necesarios para su registro. Por favor comunicar su número de asociado INTEL a su vendedor, gerente de cuenta o gerente de producto de XPC.
- Para productos DELL, comunicándose al teléfono 1999-119(AT&T) 877-6653355 en Quito y 1800-999-119-877-6653355 en Guayaquil.
- Para productos Hewlett Packard, comunicándose al teléfono 1999-119(AT&T) 1800- 7112884.
- En productos IPOD NANO en www.apple.com
- En caso de desperfectos en el Software de Microsoft, comunicándose a los teléfonos: 1800-258025 Soporte técnico y soporte a clientes

2. TRES AÑOS DE GARANTÍA (GARANTIA EXTENDIDA DIRECTAMENTE CON EL FABRICANTE).

Para Discos Duros y Monitores SAMSUNG, Mother Boards y Procesadores INTEL o cualquier fabricante que otorgue la garantía extendida en CAJA.

Este servicio tiene un costo por el envío y retorno del producto a partir del décimo tercer mes en garantía, para hacer uso del mismo el cliente deberá solicitar por escrito a nuestro XENTRO.

3. UN MES DE GARANTÍA.

Para cualquier producto genérico como: Parlantes, Mouse, Micrófonos, Repuestos de Impresora, Fuentes de Poder, Case, Case para CD Externo, Joystick y equipos marcados como remanufacturados.

4. GARANTÍA EN CENTROS AUTORIZADOS DE SERVICIOS (CAS)

La garantía de los productos de marca, 3COM, Hewlett Packard, Dell, Toshiba Usted puede solicitarlos en:

- Para Productos Toshiba y Hewlett Packard
Compuhelp
Quito: Av. Eloy Alfaro N30-387 y Av. Amazonas. Teléfonos: (593) 02 2565509
Guayaquil: Av. Plaza Dañín 208 y Calle D. Teléfonos: (539) 04 2295400
- Para productos Dell
Quito: Av. República y Diego de Almagro. Teléfonos: (593) 02 2502334
- Para productos 3COM, deberá acceder a la siguiente dirección de Internet <http://esupport.3com.com>

5. NO SE OTORGA GARANTÍA

Para Cámaras Fotográficas Canon, Impresoras con toners/cartuchos genéricos o refill toner, Toners, Cartuchos de Tinta, Baterías, CD en blanco, CDRW, Software, Diskets, Cables de impresora, Filtros de Pantalla, Supresores de Picos, Ribbon Driver, Bus de Datos, equipos o partes que presenten incompatibilidades de Software, monitores TFT con mínimo 5 pixeles inactivos por pulgada cuadrada, monitores y procesadores con pines doblados, dispositivos electrónicos quemados o explotados, por sobre voltaje o falla eléctrica, mecánica con daño físico como rayaduras, golpes, rajaduras, partes oxidadas por exposición a ambientes salinos o húmedos, violación de sellos de seguridad y en productos obsequiados en promociones.

6. REQUISITOS PARA APLICAR A LA GARANTÍA.

Es obligatorio que el Cliente adjunte al equipo:

- Copia legible de la factura;
- Números de serie;
- Manuales;
- Cajas y envolturas en perfecto estado;
- Software de instalación;
- Accesorios;
- Informe escrito de la falla o daño.

GUAYAQUIL

Av. Agustín Freire y Francisco de Orellana
PBX: (593.4) 223 1551 Fax: Ext. 116

MIAMI International Business Center

1345 NW 98 th CT BLDG "A"
UNIT # 4 DORAL, FL 33172
Ph.: 305-4062586 Fax: 305-4069659

Solo atendemos a distribuidores

www.XPC.com.ec

Centro: Colón y Reina Victoria Esq.

(593) 2 250 1950 / 223 3162

(593) 2 250 7760

Debe revisar que la mercadería que Usted entrega esté completa y no tenga ningún tipo de daño físico como: rayaduras, golpes, violación de sellos de seguridad, si son dispositivos electrónicos los mismos no pueden estar quemados o explotados, y en caso de impresoras no se aceptan con toners ó cartuchos vacíos, ya que no se aceptan reclamos posteriores. Todo producto sin excepción de marca, con menos de 30 días de compra al momento del ingreso a Servicio Técnico y Garantía de ingreso con todo completo (manuales, drivers, cables, accesorios, caja, esponjas, etc), sin excepción. Los productos de marca Canon, Genius, y bajo pedido deben ingresar con todo completo (manuales, drivers, cables, accesorios, esponjas, etc), sin excepción ni consideración a la fecha de compra, dentro del período de garantía. Los productos de más de 30 días de compra deberán ingresar con los accesorios e implementos necesarios para su chequeo, como drivers, toners y cartuchos con tinta, aún cuando el daño no tenga que ver con dichas secciones de funcionamiento del producto. La falta de cualquiera de estos accesorios indispensables nos imposibilita de recibir el producto hasta que se complete lo faltante. Es necesario que Usted solicite el comprobante de ingreso de RMA dado por el departamento de garantías, el Xentro no responsabiliza por la mercadería dejada por el cliente y que no haya sido ingresada al sistema de garantías.

Para el retiro de su producto es indispensable presentar el comprobante de RMA.

Con el número de RMA que esta impreso en su comprobante (Parte superior central), Usted puede conocer sobre el estatus de su garantía comunicándose:

Quito
Telf. 02 2450090 ext. 212, 213, 214
E-mail: xentro@xpc.com.ec

Guayaquil
Telf. 04 2231551 ext. 120
E-mail: gloriacruz@xpc.com.ec

Para ingreso de un RMA desde provincia, lo podrá realizar a través de nuestra página web www.xpc.com.ec, opción "Ingreso RMA", en caso de tener dificultades en llenar la información, referirse a la ayuda contenida en nuestro sitio web, al culminar el ingreso de datos, automáticamente el sistema enviará un mail de confirmación. La(s) garantía(s) deben ser enviadas con atención XENTRO a:

Quito
Av. América N37-155 y Barón de Carondelet (esquina)
Guayaquil

Av. Agustín Freire, Cda. La Herradura Mz. 4 Solar 17-18 y Av. Francisco de Orellana
Utilice un empaque adecuado para que sus productos estén bien protegidos en el transcurso del viaje. La garantía esta sujeta a ingreso al trámite respectivo en el momento que llega el producto en buen estado a nuestras oficinas. El Cliente es responsable de la mercadería hasta que llegue a nuestras oficinas, de igual forma desde el momento que se entrega el producto de las bodegas de XPC al cliente. Todos los gastos de flete ó transporte que se generan son asumidos por el Cliente. Por ningún motivo se acepta devolución de mercadería, después de haber sido despachada, no obstante, si hubiere el caso se descontará un valor del 10% calculado en base al precio actual del producto.

Si la garantía se encuentra dentro:

- De los 30 días posteriores a la compra, se procederá al cambio de 24 a 48 horas,
- De los 3 meses, el cambio se lo realizará dentro de 15 días laborables, a partir del ingreso de la garantía en nuestras oficinas.
- De los 3 a 6 meses, el cambio se lo realizará en 30 días, a partir del ingreso de la garantía en nuestras oficinas.
- Pasados los 6 meses se tramitará como garantía internacional y el Cliente deberá sujetarse al tiempo que se demora el fabricante para su entrega.
- Para productos que han sido solicitados como pedidos especiales por el Cliente la garantía se tramitará como garantía internacional, sujetándose al tiempo que el fabricante tome para la reparación.

Se considera en todos los casos la **GARANTÍA LIMITADA**, es decir, que si el fabricante realiza un crédito a XPC el valor que otorga se transferirá al cliente, el cual siempre será menor al valor de compra inicial acogiéndonos a la **OBSOLESCENCIA TECNOLÓGICA**. El ingreso de un producto por Garantía a Xentro no implica que la garantía este aceptada, sino que tiene que someterse a un proceso de revisión, de la misma en primera instancia. De la misma manera, la aceptación de la garantía de un producto no implica que se cambie el producto por uno nuevo, el mismo podrá ser actualizado por Software, reparado ó canjeado con otro producto similar o de mejores características, dependiendo de la disponibilidad del mismo y del criterio del departamento técnico. Las políticas de garantías están sujetas a cambios cuando XPC Mayoristas en Computación y/o Fabricante lo consideren necesario.

TENER PRESENTE

El cliente no puede excusarse ni ampararse, por un trámite de garantía que se encuentra en espera, para no cumplir con su obligación de pago, peor aún descontarse unilateralmente rubros.

Situación que resulta de la aceleración del progreso tecnológico, cuando una instalación, maquinaria, etc., de reciente adquisición queda obsoleta por rapidez, al surgir nuevos modelos que ofrecen una mayor productividad por unidad de capital invertido.
Av. América N37-155 y Barón de Carondelet-Esq.
Tel: (593 2) 245 0090 Fax: (593 2) 245 9018

Quito
Pcia Centro: Colón y Reina Victoria Esq.
Tel: (593 2) 250 1950 / 223 3162
Fax: (593 2) 250 7760

GUAYAQUIL
Av. Agustín Freire, Cda. La Herradura
PBX: (593 4) 223 1551 Fax: Ext. 116

MIAMI International Business Center
1345 NW 98 th CT BLDG "A"
UNIT # 4 DORAL, FL 33172
Ph.: 305-4062586 Fax: 305-4069659

Sólo atendemos a distribuidores