

POLÍTICAS PARA APLICAR GARANTÍA

1. La garantía emitida por Dynacom Telematics cubre unicamente DEFECTOS DE FABRICA nos sujetamos a las políticas del fabricante por un tiempo máximo de 1 año a partir de la facturación del producto.
2. Dynacom Telematics se sujeta a las políticas y clausulas que establecen las marcas y proveedores, por tal motivo DYNACOM no puede hacerse responsable en la demora o invalidacion de garantía que depende exclusivamente del fabricante.
3. Para hacer valida la garantía de un producto el cliente debera:
 - Presentar informe técnico detallado del daño o desperfecto.
 - Incluir evidencia fotografica o video que sustente el problema.
 - El material debe de estar acompañado por la factura original o copia (sin alteraciones,ni enmendaduras).
 - Acta de entrega (El acta es un documento que se adjunta al pedido,en donde consta el detalla de la compra).
 - Adjuntar la imagen de Guia de la cooperativa de transporte en caso que se realizo envio.
 - Presentar el producto completo con su empaque original, accesorios, manual, etc. Paquetes o productos que estén incompletos no serán recibidos.
 - Se cubre garantía solo cuando si presentan defectos de fabricación mas no por golpes o quemaduras, variaciones de voltaje, o muestras de mala manipulación. Los elementos fundibles o consumibles no están sujetos a garantía.

Atención:

Los productos que no cumplan con los puntos, criterios y procedimientos antes señalados, no serán recibidos por servicio técnico. Si el producto ha sido enviado por un transporte, el producto será devuelto, sin efectuar revisión técnica alguna.

LA GARANTIA NO CUBRE

- La garantía aplica a defectos de fabricación, no a variaciones de voltaje, golpes, mala manipulación y o configuración.
- Nuestra garantía no cubre; adaptadores de corriente, POE, pasivos, etc.
- Los envíos de transporte no son responsabilidad ni costo de DYNACOM, el cliente debe garantizar su entrega y asume los daños que el producto pueda sufrir en el mismo.
- Productos con evidencias claras de mal uso inoperancia o rayones
- Violación de sellos de seguridad, alteración o falta de seriales.
- Muestras claras de intento de desarme del producto.
- Cables y/o conectores rotos
- Parte y piezas deterioradas por intervención de humedad u otros elementos corrosivos y oxidantes
- Daños originados por anomalías del fluido eléctrico Alto voltaje, cortocircuito, humedad, etc.

- Daños generados por presencia de elementos nocivos (líquidos, ácidos, polvo, cuerpos orgánicos, inorgánicos, sustancias químicas, presencia de plagas) o que no forman parte del diseño de los equipos.
- Daños ocasionados por accesorios o equipos externos no adquiridos en DYNACOM

CUANDO NO APLICA CAMBIOS O DEVOLUCIONES

- Dynacom Telematics se reserva el derecho de rechazar el Servicio de Garantía o la devolución cuando el producto no cumple con las políticas de garantía normales, tales como ruptura de partes, golpes presencia de plagas, polvo o agentes que deterioran los componentes internos y externos.
- Cuando el personal del Departamento Técnico emite un informe indicando que el producto presenta problemas de daño y mal funcionamiento causados por el cliente y/o usuario.
- Cuando la causa de la solicitud por parte del cliente no sea por daños de fábrica, es decir que no se aceptará devolver o cambiar un producto solo porque el cliente no desea las características con las que cuenta el mismo.

TIEMPO Y RESPUESTA DE GARANTIA

- Nuestro tiempo de respuesta será el periodo de 15 días hábiles una vez recibido el producto.
- El personal técnico revisará el producto y emitirá un informe técnico que respaldará la solicitud del cliente final, quedando en total libertad de indicar todas las condiciones de cómo se entrega el producto, empaques y accesorios.
- Si en la revisión el equipo funciona adecuadamente y lo necesario fue configuración, Dynacom se reserva el derecho del cobro de \$15 USD por soporte técnico.
- El cliente cuenta con una garantía total de 3 días a partir de haber recibido el producto (reparación del producto o envió de otro nuevo) en caso que el producto presente alguna anomalía de funcionamiento. Todos los gastos de manejo y envió correrán por cuenta del cliente.
- En caso de que el producto no se haga reposición por falta de stock o de este discontinuado se emitirá una nota de crédito por el valor proporcional de tiempo restante de garantía.
- Se realizarán cambios y devoluciones de productos siempre y cuando presenten fallas de fabricación y se encuentren en el mismo estado de la entrega al cliente. (Sin usar, con los empaques respectivos, accesorios y sellos)

HORARIO DE RECEPCIÓN Y ENTREGA DE GARANTIA EN NUESTRAS OFICINAS:

Lunes a viernes: 09h00 am - 18h00 pm

Dirección: Av. Maldonado S30-54 y Av. Moran Valverde, edificios Torres de San José, Bloque 1, local 3. Planta Baja

Por medio del presente documento se declara aceptar la política de garantías en todos su términos y condiciones.

Acepto,

Nombre:

Cédula:

VENDEDOR

Nombre:

Cédula:

ACEPTACIÓN DEL CLIENTE