

## Condiciones de Garantía y Devoluciones

---

Procedimiento para hacer efectiva su garantía por defecto de fábrica.

- El cliente debe informar a nuestro personal antes de realizar una devolución y acatar las instrucciones que se le proporcionen.
- Se debe devolver el producto en su empaque original en buen estado y con todos sus accesorios a la dirección que se le indique.
- Se debe proteger correctamente el equipo para su transporte por la empresa de mensajería elegida libremente por el cliente.
- Se debe llenar el formato de ingreso a garantía que se proporcionará e incluirlo en el paquete de retorno. En este formato el cliente detalla el funcionamiento erróneo que presenta el producto y manifiesta haber leído este documento.
- Una vez recibido el equipo en nuestro domicilio, **el producto se someterá a revisión técnica** por parte de nuestro personal para determinar la naturaleza de la falla. Mediante dicha revisión se buscará la causa del problema y se determinará si la garantía del equipo procede o no.
- El tiempo de respuesta para la revisión es de 1 a 3 días hábiles.

**El envío de un producto a garantía a nuestra oficina no implica que se realizará el cambio físico del mismo o que se resolverá la revisión técnica a favor del cliente.**

**La aceptación o denegación del cambio por garantía se determina de acuerdo al resultado de la evaluación técnica y el cliente manifiesta que acepta esta condición antes de enviar su producto, ya sea que lo acepte de manera explícita (textual o verbalmente) o bien de manera implícita al enviar el producto de vuelta a nuestra oficina.**

- En caso de que la garantía se resuelva a favor del cliente se reemplazará el producto y se preparará el envío de la mercancía. El cliente debe cubrir la cuota de envío a su domicilio.
- El cliente puede solicitar más productos para recibirlos junto con el producto enviado a garantía.
- El cliente puede solicitar el envío de su producto averiado, en el supuesto de que se determine que la garantía es improcedente.
- En caso de no tener en existencia el producto de reemplazo se le dará al cliente la opción de elegir otros productos de precio similar o igual, o bien la devolución de su dinero.
- No hacemos devolución de efectivo por garantía. La devolución de dinero en efectivo solo se dará en el supuesto de falta de stock para reponer el producto del cliente.

## Otras consideraciones en garantías por defecto de fábrica

- En productos genéricos (empacados normalmente en bolsa antiestática sin marca ni etiquetas sobre esta) se puede enviar un reemplazo al cliente sin la necesidad de retornar el producto adquirido, siempre y cuando se cumplan con todas las pruebas, instrucciones y procedimientos requeridos por nuestro personal y que se determine resolver la incidencia de esta forma, para la comodidad del cliente.
- En productos de marca (Raspberry Pi, Itead Studio, adafruit, arduino, etc.). **Es ESTRICTAMENTE necesario devolver el producto** con su empaque y pasar la revisión técnica antes de poder realizar el cambio (no hay reposiciones directas).
- **Productos de marca pasarán por MINUCIOSA REVISIÓN en caso de devolución a garantía**, ya que en fábrica pasan por control de calidad y hace extremadamente difícil que existan incidencias sobre estos productos.
- En caso de determinarse que un equipo enviado a garantía no presenta desperfecto, el cliente deberá pagar \$90 pesos adicionales por concepto de revisión antes de que se le pueda enviar el producto de vuelta a su domicilio para continuar con su uso.
- En el supuesto de que ocurra lo mencionado en el inciso anterior, el servicio de asesoría sobre el funcionamiento del equipo, mensajería y manejo no está cubierto en la cuota de revisión.
- Los costos de flete ida y vuelta corren a cuenta del cliente, la tarifa de mensajería preferente para garantía es de 90 pesos.
- El cliente puede generar una nueva orden con más componentes y aprovechar el envío de garantía para otros productos, además del que se repone por defectos.
- **No aceptamos devoluciones masivas a garantía por defecto de fábrica**, especialmente en compras de mayoreo. Cuidamos la calidad de lo que vendemos y no podemos aceptar devoluciones a garantía cercanas al 100% de las unidades en el lote adquirido.

## Causales para la nulidad de garantía.

- Se ha excedido el plazo de 30 días naturales a partir de la fecha de recepción de la mercancía al momento de iniciar el proceso.
- No hay garantía en componentes electrónicos sueltos (leds, capacitores, circuitos integrados, etc.).
- No hay garantía por piezas faltantes en kits fabricados por terceros que vienen sellados de fábrica.
- El producto presenta claros signos de abuso físico
- En productos con carcasa plástica, sellados, con sello de garantía y en general todos aquellos productos que no contengan partes internas manipulables por el usuario. No se aplicará garantía si se presentan signos de apertura forzada y manipulación por terceros.
- Cuando se determine que la causa del daño/mal funcionamiento se debe al mal uso de la pieza o falta de pericia del cliente.
- Cuando el cliente ha perforado, soldado, alterado, modificado o usado la pieza en cualquier forma que va en contra de lo que se considera el funcionamiento normal del equipo.
- Cuando el cliente ha flasheado, grabado cambiado o modificado firmware, software y configuraciones de bajo nivel destinados a ser modificados solamente por usuarios avanzados.
- Cuando el cliente ha realizado cualquier modificación / adaptación para adecuar el producto a sus necesidades o bien un intento de reparación que afecte la estética y/o funcionalidad del producto mermando su posible valor de reventa.
- Cuando el producto no llega o llega en malas condiciones (incompleto, roto o con cualquier otro signo de abuso) de vuelta a nuestra oficina.
- Nos reservamos el derecho de admisión a garantía para aquellos clientes que presenten una actitud poco favorable para la resolución de la incidencia.
- Cuando el cliente intenta reparar el mismo el producto y provoca más daños, dificultando una posible reparación.

## Devoluciones y Cancelaciones por otras causas

- Dada la naturaleza de los productos que vendemos, NO aceptamos devoluciones de pedidos ni cambios por otros productos una vez enviada la mercancía al cliente.
- No aceptamos cambios de productos por no ajustarse a las necesidades del proyecto del cliente. El cliente tiene la obligación de informarse sobre las características técnicas y la viabilidad de los productos para utilizarse en su proyecto o aplicación y en dado caso debe resolver todas sus dudas antes de comprar.
- Solamente aceptaremos devoluciones totales (sin cargo alguno) cuando el cliente así lo solicite y tenga causa justificada dentro de estos términos.
  - El pedido tardó mucho tiempo en ser surtido sin que se le notificara al cliente de la situación y fue enviado de todas formas de manera tardía (mas de 5 días hábiles desde su pago).
  - El paquete contiene ítems distintos a los solicitados sin que se haya llegado a un acuerdo con el cliente o es un pedido completamente distinto a lo solicitado.