

				Revisión A	Pag. 1/5
Elaborado por:	Fecha	Código	Tipo de Documento	Departamento	
Alex Arce	29/05/2025	PO-PD-24	Procedimiento	PD	
Revisión por:	Aprobado por:		Nombre		
Jeffrey Ruiz	Johanny Fonseca		Política de Garantía Venta de Equipos		

# Política Garantía Venta de Equipos

				Revisión A	Pag. 2/5
Elaborado por:	Fecha	Código	Tipo de Documento	Departamento	
Alex Arce	29/05/2025	PO-PD-24	Procedimiento	PD	
Revisión por:	Aprobado por:		Nombre		
Jeffrey Ruiz	Johanny Fonseca		Política de Garantía Venta de Equipos		

## 1. OBJETIVO

El objetivo de esta política es establecer los lineamientos para la garantía de los equipos vendidos, garantizando la calidad del producto y la satisfacción del cliente, en cumplimiento con las normas y las regulaciones locales aplicables.

## 2. ALCANCE

Esta política aplica a todos los equipos electrónicos vendidos por nuestra empresa, incluyendo:

- **Equipos nuevos** con garantía de fabricante.
- **Equipos reacondicionados** bajo certificación R2.

## 3. GARANTÍA DE EQUIPOS NUEVOS

- **Duración:** Según la garantía del fabricante (hasta 12 meses).
- **Cobertura:** Defectos de fabricación, fallos en componentes internos y problemas de software preinstalado.
- **Exclusiones:** Daños por mal uso, accidentes, modificaciones no autorizadas.

## 4. GARANTÍA DE EQUIPOS USADOS Y REACONDICIONADOS

- **Duración:** 60 días de garantía sobre fallas asociadas al equipo. No cosméticas..
- **Cobertura:** Fallos en hardware y software verificados durante el reacondicionamiento.
- **Proceso de reclamación:** Inspección técnica para determinar si el fallo es atribuible a defectos previos o uso indebido.

### Exclusiones:

- Daños causados por mal uso, negligencia, accidentes o manipulación indebida por parte del cliente.
- Intervenciones, reparaciones o modificaciones realizadas por terceros no autorizados.
- Daños derivados de condiciones externas como sobrecarga eléctrica, humedad, polvo o exposición a ambientes extremos.

## 5. PROCESO DE RECLAMO DE GARANTÍA

- El cliente deberá presentar el comprobante original de la reparación y la factura correspondiente al equipo reparado.
- En caso de falla relacionada con la reparación durante el período de garantía, el cliente debe devolver el equipo al taller para su revisión.
- El taller realizará una evaluación técnica para determinar si la falla está cubierta por la garantía.
- La garantía se anulará si el equipo es reparado o manipulado por otra entidad que no sea TC durante el período de garantía.

			Revisión A	Pag. 3/5
Elaborado por:	Fecha	Código	Tipo de Documento	Departamento
Alex Arce	29/05/2025	PO-PD-24	Procedimiento	PD
Revisión por:	Aprobado por:		Nombre	
Jeffrey Ruiz	Johanny Fonseca		Política de Garantía Venta de Equipos	

## 6. ACCIONES EN CASO DE APROBACIÓN DE GARANTÍA

Si el equipo presenta un fallo relacionado con la garantía del mismo se ofrece:

- Que el equipo será reparado nuevamente sin costo adicional para el cliente.
- Si es necesario importalar la parte la ley faculta hasta 30 días naturales para la reparación.
- Si no es posible reparar el equipo, se ofrecerá cambio o reembolso del costo del equipo según las condiciones de devolución sección 7.

## 7. PROCESO DE DEVOLUCIÓN

### 6.1 CONSIDERACIONES GENERALES PARA LA DEVOLUCION

- **El plazo máximo para devolución** del equipo es de 14 días naturales a partir de la fecha de facturación, para realizar la devolución de un producto.
- **Condición del empaque** o caja del producto debe estar cerrado, en perfecto estado para su venta (sellos originales, sin muestras de maltrato o etiquetas adicionales).
- **Cargos por Devolución**, el cliente final debe costear el costo del transporte en la entrega del equipo.
- Llamar directamente a Tech Corp **al Telefono +506 4080 8305**, para informar sobre la falla del equipo y la solicitud de devolución de la mercadería.
- Debes presentar el producto y la factura original de compra.
- Una vez recibido el equipo para un reclamo de garantía, un técnico realizará una evaluación exhaustiva para verificar si el fallo corresponde a un defecto cubierto por la garantía.
- El tiempo de respuesta para la evaluación y reparación es de 10 a 15 días hábiles, dependiendo de la complejidad del equipo y la disponibilidad de piezas.

### 6.2 CONDICIONES EN LAS QUE NO SE APLICA DEVOLUCIÓN

- Productos solicitados sobre pedido.
- Productos de remate o con descuentos.
- Producto obsoleto o fuera de línea.
- Producto en condiciones no aptas para la venta.
- Facturas con antigüedad mayor a 15 días de emitida (en algunos casos, puede ser hasta 30 días, aunque la política específica de Costa Rica indica 14 días para la devolución general).
- Equipos, dañado, rayado o golpeado o con señales de humedad.
- Equipos sin empaque original.

### 6.3 REEMBOLSOS

- Los reembolsos será procesados para tramite una vez que la devolución del equipo es recibida e inspeccionada y aprobada por el personal técnico.
- El crédito se aplicará automáticamente a la tarjeta de crédito o al método de pago original sin excepciones.
- En el caso de pagos en efectivo o con tarjeta el mismo día de la venta, el reembolso se realizara en efectivo o SINPE a la persona que ejecuto la compra original..
- Si el reembolso es posterior al primer día, se realizará según el método de pago original.
- No se harán reintegros de dinero cuando el pedido fue entregado de forma completa en tiempo y forma (esto se refiere más a situaciones donde no hay un defecto o error por parte de Tech Corp CR).

			Revisión A	Pag. 4/5
Elaborado por:	Fecha	Código	Tipo de Documento	Departamento
Alex Arce	29/05/2025	PO-PD-24	Procedimiento	PD
Revisión por:	Aprobado por:		Nombre	
Jeffrey Ruiz	Johanny Fonseca		Política de Garantía Venta de Equipos	

## 8. POLÍTICAS DE ENVÍO

- **Logística:** Tech Corp Costa Rica, utiliza servicios de mensajería tercerizada para el despacho de mercancías.
- **Cobertura:** Ofrecemos distribución local de mercancías, garantizando la entrega del producto donde el cliente lo necesite.
- **Seguimiento de Pedidos:** Disponemos de un sistema de gestión y seguimiento que permite conocer el estatus de los pedidos en cada etapa del proceso de envío hasta su recepción.

### 8.1 Modalidades de Entrega:

#### 8.1.1 Retiros Presenciales (Customer Pick Up):

- Los clientes pueden optar por retirar la mercancía facturada directamente en oficinas.
- Estos pedidos pueden generarse en persona, por teléfono o a través de la plataforma de compras.
- Generalmente, el pedido está disponible para entrega el mismo día en que se genera.

#### 8.1.2 Compras en línea y envíos utilizando logística de terceros:

- Estos pedidos suelen generarse por teléfono o a través de la plataforma webstore.
- El despacho se realiza de manera programada, una vez coordinado con el cliente.

#### 8.1.3 Tiempos de Entrega:

- **GAM:** un plazo de 24 a 72 horas hábiles.
- **Area Rural:** 4 días hábiles o más, dependiendo del transportista y la ubicación.
- **Costo de Envío:** Dependiendo del transportista y la ubicación del cliente.

## 9. RESPONSABILIDAD DEL CLIENTE

- El cliente deberá garantizar que el equipo sea utilizado correctamente y siguiendo las recomendaciones del fabricante para evitar daños posteriores.
- En caso de que la falla se deba a un mal uso o factores no cubiertos por la garantía, el cliente será notificado y se proporcionará un presupuesto para una nueva reparación.

## 10. EXCEPCIONES Y LIMITACIONES

- Equipos que presenten señales de intervención no autorizada, alteración de componentes o daños provocados por elementos externos (agua, caídas, etc.) quedarán excluidos de esta política de garantía.
- La garantía no cubre accesorios, periféricos o baterías que puedan haber sido manipulados por el usuario.
- La garantía no cubre el almacenamiento de datos del usuario final del equipo ni las aplicaciones del mismo fuera de las de la originales provistas por el fabricante.

				Revisión A	Pag. 5/5
Elaborado por:	Fecha	Código	Tipo de Documento	Departamento	
Alex Arce	29/05/2025	PO-PD-24	Procedimiento	PD	
Revisión por:	Aprobado por:		Nombre		
Jeffrey Ruiz	Johanny Fonseca		Política de Garantía Venta de Equipos		

## 11. COMPROMISO CON LA SOSTENIBILIDAD Y LA CALIDAD

TC esta comprometido con la sostenibilidad y cumplimiento de los estándares de calidad acorde a RIOS y R2 por lo que asegura que todas las piezas de reemplazo y los procesos de reparación respetan los lineamientos para la gestión adecuada de residuos electrónicos y minimización del impacto ambiental. Todos los equipos o componentes que no puedan ser reparados serán gestionados conforme a las regulaciones vigentes de reciclaje y disposición responsable de residuos.

## 12. ACTUALIZACIÓN Y REVISIÓN DE LA POLÍTICA

Esta política será revisada y actualizada para adaptarse a los cambios en el mercado o las normativas locales e internacionales. Cualquier cambio será publicado en sus portales y entrará en vigor una vez publicada. Se recomienda al usuario revisar esta política antes de realizar una compra para estar al tanto de las actualizaciones.