

## POLÍTICAS DE GARANTÍA Y DEVOLUCIONES

El presente documento tiene como objetivo establecer las políticas de garantía y devoluciones así como sus términos y condiciones de PRODUCTION TOOLS S.A. DE C.V. (en adelante PRODUCTION TOOLS) en sus productos vendidos al CLIENTE (en adelante USTED). Los cuales usted acepta al comprar un producto y/o servicio con nosotros.

### POLÍTICAS DE GARANTÍA:

PRODUCTION TOOLS no excluye, limita o suspende otros derechos que usted tenga, aun los contemplados en las leyes que apliquen al caso.

### Procedimiento para hacer valida la garantía:

El producto debe encontrarse dentro del periodo de garantía (1 año de garantía con PRODUCTION TOOLS).

La garantía comienza a correr a partir de la fecha establecida en la nota de compra o factura.

Para tramitar una garantía, deberá enviar un correo a [ventas@productiontools.com.mx](mailto:ventas@productiontools.com.mx) y/o [info@productiontools.com.mx](mailto:info@productiontools.com.mx) con la siguiente información:

- Nombre del comprador:
- Clave del pedido:
- Producto que está fallando:
- Número de Serie del producto con la falla:
- Descripción breve de la falla:

Usted deberá cubrir los gastos de envío hacia PRODUCTION TOOLS (no se reciben paquetes por cobrar), si el producto aplica en garantía el costo de envío de PRODUCTION TOOLS a su domicilio corre por nuestra cuenta.

Si no entra en garantía, el cliente deberá pagar por él envío de regreso.

En ese mismo correo nos contactaremos con usted para darle los pasos a seguir:

-Nos contactaremos con proveedor para darle la información proporcionada para que nos den un numero de seguimiento para empezar hacer valida la garantía.

-Al tener dicha información nos contactaremos con usted para proporcionarle la información de envío para que nos haga llegar el componente a garantía.

-Nosotros nos encargaremos de proporcionar el componente al proveedor para su verificación (PRODUCTION TOOLS no revisa ni manipula los componentes para su verificación, esto siempre se encarga el proveedor o la marca).

-Cuando tengamos una respuesta del producto de parte del proveedor nos comunicaremos con usted para enviarle su componente ya sea que la marca lo arreglo, le proporcione una nueva pieza o nota de crédito, PRODUCTION TOOLS no toma partido en la respuesta final de la marca para decidir cómo se aplicara la garantía.

-El cliente debe enviar la caja, embalaje y todo aditamento extra que contenga el producto dentro de su empaque, tales como, manuales, cables, software y accesorios, así mismo debe presentar el documento "Póliza de garantía" contenido dentro del mismo al momento de la compra. De tener un faltante no nos hacemos responsables que la marca no quiera procesar la garantía.

-Se deberá anexar una carta explicando el problema del producto enviado a garantía, de no incluirse puede demorar el tiempo de respuesta.

-Al momento de recibir el producto, PRODUCTION TOOLS entregará una “Orden de servicio” al cliente y esta contendrá un “número de folio”. En caso de ser un producto recibido por paquetería la “Orden de servicio” será enviada al cliente por medio de correo electrónico a la dirección que el cliente haya otorgado y se dará por entendido que el cliente acepta los términos del documento enviado.

El producto será revisado para la evaluación de la garantía por personal técnico calificado por el fabricante del mismo o que este designe (PRODUCTION TOOLS nunca realizará la evaluación, ya que no contamos con personal certificado por la marca). El plazo del diagnóstico será de uno a sesenta días hábiles cuando el fabricante sea nacional o cuente con un Centro de Servicio Autorizado en el País.

En función del resultado del diagnóstico se procederá según sea el caso los siguientes tipos de garantía:

**Cambio:** Si el producto presenta fallas irreparables o a juicio del fabricante este considere necesario cambiar el producto o así esté estipulado en la póliza de garantía del fabricante. Ese producto tendrá el periodo de vigencia restante de garantía de la compra original.

**Nota de crédito:** Esto sucederá en caso de que el producto se encuentre fuera de stock, discontinuado por el fabricante o no exista un producto que por sus características pueda sustituir al producto de la garantía.

**Reparación:** En caso de que el producto sea reparable y a juicio del fabricante con dicha reparación el producto adquiera nuevamente su funcionamiento óptimo.

-El cliente será notificado a través del correo proporcionado o número de teléfono de que su garantía se hará válida.

-El cliente se encarga de los gastos de envío de regreso en caso de que el producto presentado a garantía tuviera daño físico o mostrara un buen funcionamiento y por lo tanto no fuera válida la garantía.

#### **Condiciones y limitaciones de la garantía:**

-Solo se harán válidas garantías por defectos del fabricante, NO POR DAÑO FÍSICO (llámese daño físico a productos quebrados, rayados, quemados, con circuitos quemados, sellos de garantía violados o con piezas sueltas, etc.).

-Por el uso indebido del producto o no haya sido utilizado con base al instructivo y/o manual del Fabricante.

***-El periodo de garantía para cada producto es el que se especifique en la nota o factura de compra, con un periodo mínimo de 1 año.***

-No cuentan con garantía ni devolución los siguientes productos: accesorios (no electrónicos), consumibles, licencias de sistema operativo y software en general.

-La garantía no aplica para desgaste normal del producto en su vida útil o uso inadecuado del producto.

-La garantía no incluye resolución de conflictos de configuración de software o mal instalado, la revisión y solución de los mismos causarán un cargo estimado por el departamento de Soporte Técnico.

-El producto haya sido intervenido, alterado o reparado de cualquier manera o por persona ajena al Centro de Servicio Autorizado. El producto se encuentre roto, golpeado o rayado.

-En caso de que su pedido llegue con daño físico por parte de paquetería, solamente se hará válido el cambio si el cliente lo reporta dentro de las próximas 24hrs. de haberle llegado el paquete y que el envío haya sido asegurado.

-PRODUCTION TOOLS no se hace responsable de la información y software cargado en las unidades de almacenamiento de los equipos de cómputo.

-PRODUCTION TOOLS no se hace responsable por productos cambiados, reparados o dañados que no sean reclamados por el cliente dentro de los 30 días naturales posteriores a la fecha de notificación de que el producto

se encuentra listo para su entrega. Después de esa fecha el producto podrá ser desechado sin que PRODUCTION TOOLS tenga ninguna responsabilidad.

#### **DEVOLUCIONES:**

- Para poder devolver un producto, deberá tener sus empaques sin ninguna alteración o violación.
- Las devoluciones procederán solamente durante los 7 días posteriores a su compra.
- Se aplicará un cargo de \$250.00 pesos o 10% del valor del producto a devolver, lo que resulte mayor.
- No se hacen devoluciones de efectivo, se harán a través de una nota de crédito con su depreciación correspondiente.
- No se podrá hacer ninguna devolución en los siguientes casos:
  - 1- El producto fue usado.
  - 2- El empaque o las cajas de producto cuentan con etiquetas no originales o están violadas; se encuentren rayado, con golpes, sucio o con otra forma de maltrato.
  - 3-El empaque o las cajas no son las originales.
  - 4-La factura incluya la leyenda "Sin Devolución y/o Cancelación".

PRODUCTION TOOLS no asume, ni autoriza a cualquier otra persona que pretenda actuar de su parte para modificar o cambiar esta política de garantía, ni asumir para ello cualquier otra garantía o responsabilidad que concierne a los productos. La información de garantía proveída no reemplaza cualquiera de los Términos y Condiciones listados en el documento Términos y Condiciones dentro de la pagina web [www.productiontools.com.mx](http://www.productiontools.com.mx)

Al aceptar estos términos y condiciones los acepta también para las futuras transacciones.