

## POLÍTICA DE GARANTÍA

El presente documento tiene como objetivo establecer la Política de Garantías y procedimientos de atención, solución de garantías y reparaciones de los productos vendidos por Innovación, Tecnología Sustentable e Ingeniería SA de CV (INTESING<sup>®</sup>), con domicilio en Obrero Mundial 383, Colonia Narvarte, Ciudad de México C.P.03020.

### 1. Alcances de la política de garantía.

a) El producto debe encontrarse dentro del periodo de garantía establecido por INTESING<sup>®</sup>. La garantía entrará en vigor a partir de la fecha de compra del producto.

b). El envío de mercancía corre por cuenta, riesgo y cargo del cliente, por lo que cualquier inconformidad sobre el paquete deberá reportarla con la paquetería antes de firmar de recibido, ya que una vez firmada es responsabilidad de quien lo recibe.

c) Recepción de Mercancía: El cliente está obligado a revisar la mercancía que recibe para descartar daños físicos por mal manejo de la paquetería o faltantes y cuenta con 48 horas hábiles para realizar la reclamación en [contacto@intesing.com](mailto:contacto@intesing.com) donde se le informará como proceder.

d) Distribuidores: Para equipos que no van a ser instalados de manera inmediata, aplica la Garantía Comercial Adicional, el distribuidor debe registrar el producto en la página <https://intesing.com/garantia-comercial-adicional/> para activar la garantía por 6 meses y su cliente deberá registrar el producto en la misma página para ampliar la garantía 6 meses más.

### 2. Procedimientos para hacer valida la garantía y/o reparación:

a) Recopilación de datos e ingreso al formulario en línea: <https://intesing.com/experiencia-del-cliente/> , tenga a la mano el número de FACTURA, fotografías y videos de evidencia de la falla del equipo, información detallada de la falla, etc. Con estos datos se generará la "ORDEN DE SERVICIO",

b) Una vez registrada su solicitud será verificada para su autorización y asignación de # orden de servicio en un lapso de 24 a 48 hrs. (El proceso de autorización dependerá de que la información proporcionada esté completa y correcta, IMPORTANTE: es posible que se solicite realice algunas pruebas para validar la falla previo a la aprobación de la orden de servicio).

c) Envío y recepción: Al recibir la orden de servicio por correo imprima el documento y envíelo junto con el producto a diagnosticar en atención a SERVICIOS. (El cliente debe enviar la caja original o embalaje similar, protegiendo el producto con empaque y respetando las indicaciones de manejo de este y los gastos de envío corren por su cuenta, cualquier duda consulte la sección 4D.)

Nota: Por favor, evite enviar productos sin orden de servicio previamente autorizado, nos reservamos el derecho a recibirlo (a pesar de que se encuentre en periodo de garantía).

### **3. Tipos de Garantía:**

El producto será revisado por personal especializado para validar la falla de este, el proceso de diagnóstico toma de 3-5 días hábiles, una vez que se tenga el resultado, se notificará al Cliente por correo electrónico:

a) Cambio: En caso de que el producto presente fallas irreparables donde se considere necesario cambiar la parte afectada o el producto completo.

b) Reproceso: En caso de que el producto requiera una reparación menor, es decir cuando no hay componentes principales dañados. (Toda reparación que genere un costo será notificada al cliente para su autorización.)

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

a) Para equipos que están fuera de periodo de garantía el costo de diagnóstico será de \$350 pesos más IVA y deberán liquidarlos para autorizar su recepción.

b) Para determinar si un equipo que se encuentra dentro del periodo de garantía cuenta con garantía o no, es necesario su valoración por parte de nuestros especialistas, si el producto está dentro de los parámetros de garantía, INTESING<sup>®</sup> asume el costo del diagnóstico, sin embargo, si el equipo no cuenta con garantía y está fuera del periodo, el diagnóstico tendrá un costo para el cliente de \$350 Pesos más IVA. En caso de autorizar la reparación, el costo del diagnóstico se descontará del precio de la reparación.

c) Los equipos recibidos, sean o no reparados cuentan con 30 días naturales para reclamarlos a partir de la fecha de reparación o diagnóstico, de lo contrario INTESING<sup>®</sup> no será responsable por almacenamiento, daños o pérdidas.

d) Los gastos de envío para regresar el producto al cliente, serán cubiertos por INTESING<sup>®</sup> siempre y cuando se determine después del diagnóstico que el producto entra en garantía. En caso contrario, los gastos de envío serán cubiertos por el cliente, así como su reparación de este.

e) Sólo se harán válidas las garantías por defectos del fabricante; se puede invalidar la garantía si los datos del artículo no corresponden a la factura; si el artículo ha sufrido daños físicos (llámese daño físico a productos quebrados, rayados, quemados, sellos de garantía violados, piezas sueltas, caídas, golpes, desgaste normal del producto), alteraciones, daños y fallas ocasionadas por fenómenos naturales e instalaciones no certificadas; si ha sido utilizado en forma contraria a su instructivo y/o aplicación, o si ha sido reparado o intervenido por personal no autorizado.

f) La garantía es limitada y está indicada en la factura del producto.

g) Si el producto es software o firmware, el tiempo de garantía es de 6 meses o el indicado en la contratación del proyecto. La garantía sólo aplica con lo establecido en el alcance.

**\* Es muy importante señalar que las fallas por variaciones en el VOLTAJE o mal suministro de energía eléctrica no son cubiertas por la garantía.** (Se recomienda el uso de reguladores, sin

embargo, el hecho de tener conectado el equipo a un regulador no garantiza que el equipo no pueda ser dañado en una variación brusca del suministro de energía eléctrica.

Cualquier duda o aclaración contacte al correo [servicios@intesing.com](mailto:servicios@intesing.com). Innovación, Tecnología Sustentable e Ingeniería S.A. de C.V. se reserva el derecho de actualizar y modificar sus políticas en cualquier momento, las notificaciones serán enviadas periódicamente por vía email y publicadas en nuestro sitio web.