

## 1. INTRODUCCION

Todos los productos que comercializa Digicorp cuentan con garantía, el tiempo de garantía de cada producto es variable y será especificado en las listas de precios oficiales. El producto deberá ser entregado con una copia legible de la Boleta “Entrega – Garantía”. Para poder hacer uso de su garantía: Se deberá proporcionar información detallada de la falla por medio del formulario: “Solicitud de Servicio Técnico”, indicando la frecuencia/tiempo y en qué condiciones se presenta dicha falla, así como las pruebas realizadas por su personal técnico (Si corresponde).

El personal de Servicio Técnico de DIGICORP, es el único responsable de atender, recepcionar y entregar el equipo, para evitar cualquier perdida y retraso en la atención de su garantía. El área de Servicio Técnico NO se hace responsable del equipo entregado a un área y/o persona ajena al mismo.

El equipo debe contar con el número de serie (Si aplica) para verificar el tiempo de garantía a través del lector de código de barras. La garantía NO aplica, si el número de serie del producto ha sido alterado, borrado, ha desaparecido o resulta ilegible. Por lo que le recomendamos cuidar esta parte y si es posible protegerla.

Las garantías NO son transferibles, sólo puede ser exigida por el Cliente a nombre de quién fue emitida la Boleta: “Entrega – Garantía”.

Es responsabilidad del cliente realizar el respaldo de la información que contiene el equipo que envía para revisión o reparación, como también de los medios extraíbles de almacenamiento. DIGICORP no se responsabiliza por la pérdida o eliminación de información que pudiera ocurrir al revisar, actualizar o reparar el equipo.

## 2. ¿QUE CUBRE LA GARANTÍA DE DIGICORP?

La Garantía de DIGICORP cubre defectos de fabricación.

Si se detecta que el defecto es de fabricación, DIGICORP realizará el cambio del equipo, remplazo del componente o cambio de toda la placa defectuosa.

Una vez que se hayan realizado cualquiera de las acciones anteriormente mencionadas el período de garantía se mantiene de acuerdo a la fecha de compra del producto.

### 2.1. Garantía de equipos comprados menor a 30 días.

- ✓ Se dará prioridad a dichos equipos y se procederá a la reposición después de su revisión dentro de un día hábil. (De acuerdo a disponibilidad de stock)
- ✓ Para proceder con el reemplazo completo del equipo, el cliente debe entregar el equipo con accesorios, manuales y empaques completos, en caso de que no cuente con los empaques o accesorios completos, solamente se cambiará la pieza con defecto.
- ✓ En caso de que el equipo NO se encuentre en stock, se realizará la entrega de un equipo con características similares de funcionalidad y precio.
- ✓ Los productos que sean vendidos en Liquidación y/o Outlet no son sujetos a este tipo garantía.

- ✓ **Nota.-** En caso de existir una diferencia de precio se debe abonar dicha diferencia a cuenta del cliente o de Digicorp, según corresponda.

### **3. EMISIÓN DE NOTA DE CRÉDITO.**

En caso de que el equipo tenga una falla de fábrica, se encuentre en periodo de garantía y no pueda ser reparado y/o reemplazado se generará una nota de crédito de acuerdo al valor del equipo, establecido en el procedimiento interno de Notas de Créditos de DIGICORP.

### **4. ¿QUÉ NO CUBRE LA GARANTÍA DE DIGICORP?**

El mal uso, mala instalación y/o modificación en los equipos.

NO seguir las recomendaciones emitidas por el fabricante, indicadas en los manuales y/o cursos de capacitación.

Intervenciones (actualización de firmware, reset del equipo) o reparaciones por personal NO autorizado por DIGICORP.

Variaciones de voltaje, cortes eléctricos, descargas eléctricas, caída de rayos, estáticas, sobrecargas.

Cuando presenten daños físicos causados por: roturas, golpes, quemaduras, líquidos, siniestros.

Instalaciones en condiciones inapropiadas: humedad, calor, polvo, ambiente corrosivo, falta de aterramiento, falta de supresor/estabilizador de corriente, cables o conectores mutilados.

Sin etiquetas, sin sellos de garantía o violados, números de serie borrados o desaparecidos.

En Baterías, Transformadores y toda Fuente de Alimentación NO aplica Garantía.

La Garantía no cubre los accesorios de los equipos y/o piezas que hayan sufrido desgaste natural por el uso.

No se cubren Garantías de equipos que no hayan sido comprados en DIGICORP.

### **5. REPARACIÓN FUERA DE GARANTÍA**

Los equipos ingresados a Servicio Técnico fuera de garantía, se realizará la revisión y posteriormente una cotización de la reparación, que será informada al cliente vía telefónica o por correo electrónico.

En caso de reparaciones fuera de garantía, el tiempo de garantía es de 30 días a partir de la fecha de entrega del equipo reparado.

### **6. REVISIÓN DE LOS EQUIPOS**

El período de revisión para la entrega del informe técnico de los equipos, varía dependiendo de los siguientes casos:

Falla dentro de los 30 días después de su facturación, es de 1 día hábil.

Falla dentro del período de Garantía mayor a 30 días desde su facturación, es de 2 días hábiles.

Falla equipos fuera de Garantía, es de hasta 5 días hábiles.

El informe técnico será enviado vía correo electrónico al titular de la cuenta.

## 7. ENVÍOS A SERVICIO TÉCNICO

- ✓ Los clientes del interior del país, previo al envío de los productos, deberán contactarse con el personal de servicio técnico informando la falla del equipo, número de serie para constatar si el equipo se encuentra en periodo de garantía, además deberá enviar por correo electrónico el formulario de “Solicitud de Servicio Técnico” a la siguiente dirección: E-mail: [serviciotecnico@digicorp.com.bo](mailto:serviciotecnico@digicorp.com.bo)
- ✓ **Skype:** [garantias@digicorp.com.bo](mailto:garantias@digicorp.com.bo)
- ✓ **Teléfono:** 68922942 WhatsApp / Santa Cruz 335-3800 (opción 3) / La Paz 291-1020 (opción 3) / Cochabamba 414-0660 (opción 3) / Tarija 664-4173 (opción 3)
- ✓ Todo gasto por transporte de envío y devolución de equipos, correrá a cuenta del Cliente, DIGICORP no asumirá ningún costo de envío de equipos.
- ✓ Se recomienda para Clientes del interior del país, enviar los equipos a las oficinas de Servicio Técnico en empaque original o con caja en buen estado y con la debida protección o embalaje, para evitar que se maltrate durante el traslado. Con gusto le informaremos las condiciones en que se recibe su equipo. En caso de que el equipo llegue dañado por el traslado, Digicorp No se hará responsable por el mismo.
- ✓ DIGICORP no se responsabiliza en los siguientes casos:
- ✓ Cuando el medio transportador NO traslade el equipo en la fecha prevista, por falta de espacio, cambio de horarios, paros, bloqueos, actos públicos u otros ajenos a nuestra voluntad.
- ✓ Maltrato de la carga o pérdida de equipos, por parte del medio transportador.

## 8. ABANDONO DE EQUIPOS

En caso que el cliente no recoja el equipo entregado en las oficinas de Servicio Técnico de Digicorp, en un plazo mayor a 180 días calendario a partir de la notificación vía correo electrónico, se tomará como abandono del equipo, por tanto la compañía no se hará responsable por el cuidado y o mantenimiento del mismo.

## 9. OBSERVACIONES

- ✓ Para el recojo del equipo es indispensable presentar la “Boleta de Recepción” (OT) para corroborar la identidad de la persona autorizada. En caso de pérdida de la boleta, deberá presentar una copia de la cédula de identidad del titular de la cuenta, autorizando el recojo del equipo.
- ✓ DIGICORP NO comercializa, NO hace instalaciones, NO realiza configuraciones fuera de nuestras oficinas a usuarios finales

## **10. RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS**

Es importante que los equipos sean instalados y/o utilizados en un sitio que cumpla con las condiciones ambientales óptimas, así como las sugeridas por el fabricante.

Efectuar una revisión al equipo cada 6 meses, que al menos incluya:

- ✓ Limpieza del equipo de acuerdo a lo recomendado por el fabricante.
- ✓ Revisar que los suministros de energía del equipo sean óptimos (fase y neutro a tierra, carga de acumuladores, conexiones a tierra física, etc.).
- ✓ Revisar la calidad de las conexiones al equipo, eliminar condiciones de humedad y asegurar el correcto ensamble de conectores.

**Gerencia General**