

POLÍTICA DE GARANTÍAS



Política de Garantías

w w w . d i g i c o r p . c o m . b o

PÁGINA 2 DE 10
INTRODUCCIÓN

INTRODUCCIÓN

El equipo deberá ser entregado con una copia legible de la Boleta de **Entrega - Garantía**.

Se deberá proporcionar por escrito información detallada de la falla (**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 (instalador) para determinar la falla.

Para evitar pérdidas y atrasos en la atención de su garantía; El personal de Servicio Técnico de DIGICORP, es el único responsable de atender, recibir y entregar el equipo, así como cualquier información al respecto. El área de Servicio Técnico de **Digicorp Ltda.** 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 para verificar el tiempo de garantía a través del lector de barras. Esta 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, significa que la Garantía sólo puede aplicarse al Cliente a nombre de quién fue emitida la **Boleta de Entrega - Garantía**.

Es responsabilidad del cliente tener respaldada la información del equipo que envía para revisión o reparación, como también de los medios extraíbles de almacenamiento, **Digicorp Ltda. NO** se responsabiliza por la pérdida o eliminación de información que pudiera ocurrir al revisar, actualizar o reparar su equipo.



Política de Garantías

w w w . d i g i c o r p . c o m . b o

PÁGINA 3 DE 10
COBERTURA I EQUIPOS EN GARANTÍA

QUÉ CUBRE LA GARANTÍA?

Las respuestas a las solicitudes de registros de clientes se darán en un plazo no mayor a 1 día hábil, desde la recepción del formulario y los requisitos. Es necesario realizar una compra mínima para habilitar la cuenta.

Si se detecta falla de fabricación, **Digicorp Ltda.** realizará el remplazo del componente o cambio de toda la placa con falla. Una vez que se ha realizado la Reposición, el período de garantía se mantiene de acuerdo a la fecha de compra del producto.

EQUIPOS EN GARANTÍA

Menor a 30 días calendario desde la facturación

- Equipo se ingresará de manera inmediata a revisión.
- Se debe demostrar por parte de **Servicio Técnico**, que la falla es por defecto de fábrica y no es ocasionada por las siguientes causas:
 - El equipo NO presente daños físicos (Equipo Quemado, Mutilado, Mojado).
 - Se demuestre mala instalación o mal uso. (De acuerdo a recomendaciones del Fabricante).
- 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 dañada.
- 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. En este caso el período de garantía comienza nuevamente.
- Este tipo de reposición por garantía, NO aplica para ventas de productos en liquidación, muestras y reacondicionados.



Política de Garantías

www.digicorp.com.bo

PÁGINA 4 DE 10
EMISIÓN DE NOTA DE DÉBITO

NOTA IMPORTANTE

En caso de existir una diferencia de precio se debe abonar la diferencia a cuenta del cliente o de **Digicorp Ltda.**, según corresponda.

Pasado los 30 días se tomará en cuenta la garantía ofrecida por el fabricante (**NO** aplica para pedidos de equipos especiales).

EMISIÓN DE NOTA DE DÉBITO

En caso de que el equipo se encuentre en periodo de garantía y no pueda ser reparado o reemplazado, previo informe de fábrica se generará una **nota de débito** de acuerdo al valor del equipo establecido en la siguiente tabla:

EQUIPOS CON 3 AÑOS DE GARANTIA	
PERIODO EN DIAS	% DE DEVOLUCIÓN
1-180 DÍAS	100%
181 – 360 DÍAS	70%
301 – 540 DÍAS	60%
541 – 720 DÍAS	50%
721 – 900 DÍAS	40%
901 – 1080 DÍAS	30%



Política de Garantías

www.digicorp.com.bo

PÁGINA 5 DE 10
EMISIÓN DE NOTA DE DÉBITO

EQUIPOS CON 2 AÑOS DE GARANTÍA	
PERIODO EN DIAS	% DE DEVOLUCIÓN
1 – 120 DÍAS	100%
121- 240 DÍAS	70%
241 – 540 DÍAS	50%
541 – 720 DÍAS	30%

EQUIPOS CON 1 AÑO DE GARANTÍA	
PERIODO EN DIAS	% DE DEVOLUCIÓN
1 – 90 DÍAS	100%
91- 180 DÍAS	75%
181 – 270 DÍAS	50%
271 – 360 DÍAS	25%



Política de Garantías

w w w . d i g i c o r p . c o m . b o

PÁGINA 6 DE 10
NO COBERTURA I REPARACIÓN FUERA DE GARANTÍA

QUÉ NO CUBRE LA GARANTÍA?

- 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** calificado y/o autorizado.
- 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.
- Los 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 Ltda.**

REPARACIÓN FUERA DE GARANTÍA

En caso de Reparaciones fuera de Garantía, en donde se haya realizado el cambio completo de algún componente, parte o placa (placas principales, placa de video, motores, memoria, etc.) el tiempo de garantía es de **30 días calendario** a partir de la fecha de entrega del equipo reparado.



Política de Garantías

w w w . d i g i c o r p . c o m . b o

PÁGINA 7 DE 10
REVISIÓN DE EQUIPOS | ENVÍOS A SERVICIO TÉCNICO

REVISIÓN DE EQUIPOS - EMISIÓN DE INFORME TÉCNICO

El período máximo de revisión de equipos desde la recepción de los mismos por el centro autorizado de servicio técnico, varía dependiendo de los siguientes casos:

- En caso que el equipo presente la falla dentro de los **30 días calendario** después de su facturación, la revisión será dentro de **1 día hábil**.
- Dentro del período de Garantía **después del día 30** el tiempo de revisión y emisión del informe técnico es de hasta **3 días hábiles**.
- Para equipos fuera de Garantía es de hasta **5 días hábiles**.

NOTA: Los informes se entregarán de lunes a viernes.

ENVÍOS A SERVICIO TÉCNICO

En caso de que el envío de su equipo haya sido realizado desde el interior del país, **Digicorp Ltda.** no se responsabiliza en los siguientes casos:

- Cuando el medio transportador NO traslade la carga 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.

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, para evitar que se maltrate durante el traslado. Con gusto le informaremos las condiciones en que se recibe su equipo, previo requerimiento del cliente. En caso que el equipo llegue dañado por el traslado, **Digicorp Ltda. NO** se hará responsable por el mismo.

Todo gasto por transporte de envío y devolución de equipos, correrá a cuenta del Cliente, **Digicorp Ltda.** no asumirá ningún costo relacionado al envío de equipos.



Política de Garantías

w w w . d i g i c o r p . c o m . b o

PÁGINA 8 DE 10
ABANDONO DE EQUIPOS | OBSERVACIONES

ABANDONO DE EQUIPOS

En caso que el cliente no recupere el equipo dejado en las oficinas de **Servicio Técnico** de **Digicorp Ltda.** en un plazo mayor a **180 días calendario** computables a partir del día en que el CLIENTE fue comunicado expresamente para el retiro del equipo, se tomará en cuenta como abandono, por tanto, la compañía no se hará responsable por el cuidado y/o mantenimiento del mismo.

OBSERVACIONES

- Los equipos ingresados a **Servicio Técnico** que estén fuera de garantía, se realizará una cotización de la reparación, que será informada al cliente vía telefónica y/o por correo electrónico.
- Para recoger el equipo debe presentar la **Boleta de Recepción (OT)**, caso contrario **NO** se devolverá el equipo. Para solucionar este problema sólo el titular de la cuenta o personas autorizadas pueden recoger el equipo presentando su Carnet de Identidad.
- **Digicorp Ltda. NO** comercializa ni hace instalaciones y/o configuraciones fuera de nuestras oficinas a usuarios finales.
- Para equipos que se encuentren en periodo de garantía, pero que requieran algún mantenimiento y/o reparación y que el costo del mismo no sea cubierto por la garantía, se informará al cliente vía teléfono y/o correo electrónico acerca del trabajo para su respectiva aprobación.



Política de Garantías

w w w . d i g i c o r p . c o m . b o

PÁGINA 9 DE 10
RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS

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:

- Limpiar el 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.
- Ajustar tornillería.



**MUCHAS
GRACIAS**

E N D I O S C O N F I A M O S