



## POLÍTICA DE GARANTÍAS PARA CONSUMIBLES Y DOA 2020

### DOA

Entregar los equipos o piezas para DOA en un periodo máximo de 3 días después de la fecha en la factura con sus **empaques originales y accesorios incluidos**, de lo contrario no se podrá hacer dicho trámite y deberán esperar el tiempo que el proceso de garantía demore.

**Es muy importante que indiquen a sus clientes que cada producto entregado por Dinámica del Centro debe ser revisado y probado en su momento, independientemente de que vayan a instalarlo tiempo después, ya que de lo contrario no aplicaran cambios por defectos físicos o productos equivocados enviados por el fabricante.**

### TINTA

**Nos hacemos responsables directamente si:**

1. Presenta daño físico.
2. El líquido se sale y no ha sido abierto.

**No nos hacemos responsables directamente si:**

1. No se reconoce por el equipo.
2. No se instaló correctamente.
3. La calidad de la impresión no es la esperada.

### TÓNER

**Nos hacemos responsables directamente si:**

1. Presenta daño físico.
2. El polvo se sale.

**No nos hacemos responsables directamente si:**

1. No se reconoce por el equipo.
2. No se instaló correctamente.
3. La calidad de la impresión no es la esperada.



## KIT DE MANTENIMIENTO

Dependiendo del modelo de la impresora para la que se requiere el kit, la complejidad del cambio puede variar, por lo que se recomienda que sea reemplazado por personal capacitado.

### **Nos hacemos responsables directamente si:**

1. Fue instalado por personal apto para realizar dicho cambio.
2. Si se han hecho pruebas de configuración y la falla persiste.
3. Si la falla se presenta en las piezas adquiridas en el kit y no en el equipo instalado.

### **No nos hacemos responsables directamente si:**

1. Fue instalado por personal no apto para realizar dicho cambio.
2. La configuración aún no ha sido revisada.
3. Presenta fallas posteriores al cambio de los componentes.

## BATERÍAS

Las baterías originales tienen un año de garantía con el mayorista, sin embargo, ninguno de ellos cubre el costo de envío a su sucursal, por lo que el ejecutivo deberá estar consciente de que dicho costo se les cobrará las veces que sea necesario enviarse.

### **Nos hacemos responsables directamente si:**

1. Fue instalado y calibrado correctamente.
2. Se realizaron pruebas pertinentes.
3. Se ha actualizado el driver.

### **No nos hacemos responsables directamente si:**

1. No se ha calibrado la batería.
2. No se han realizado pruebas de funcionamiento en otro equipo.
3. No se han actualizado los drivers.

**Nota:** en vista de la gran cantidad de baterías que fallan, sugeriría que se limitara el número de veces que una pila puede ser enviada similar a como lo maneja HP en sus carepacks (3 incidentes por año en carepacks que cubren accidentes).

### Generales:

## **PARA LAS SITUACIONES EN DONDE NOS HACEMOS RESPONSABLES DIRECTAMENTE:**



Se recolectará el equipo y se pedirá la garantía con el mayorista o fabricante según sea el caso, los tiempos de entrega y respuesta son 100% responsabilidad de ellos y el ejecutivo deberá concientizar al cliente.

**PARA LAS SITUACIONES EN DONDE NO NOS HACEMOS RESPONSABLES DIRECTAMENTE:**

El cliente (o su área de sistemas) deberá comunicarse directamente con el fabricante del equipo y realizar las pruebas requeridas, el área de soporte no se involucrará en el proceso, salvo para proporcionar información de contacto.

Esto es debido a que los fabricantes no dan soporte a mayoristas, solo al usuario final además de que es responsabilidad del área de sistemas validar todos los puntos previamente expuestos y las pruebas deben ser realizadas en el equipo en donde se ha instalado el consumible.



Mar de Andaman No. 129 - A  
Col. Jardines de la Pradera.  
León, Gto. Tel.: (477) 4.70.85.91