

## POLÍTICAS DE GARANTÍA

El producto es aceptado a revisión y no implica la aceptación del mismo como una devolución o como un compromiso para aceptar la garantía.

En caso de que el producto ya lo haya discontinuado el fabricante o se encuentre agotado, se entregará uno de las mismas características o similares como reemplazo. Dichos productos harán continuidad con la misma garantía del producto original.

El tiempo de respuesta una vez recibido el producto en nuestras oficinas será no más de 30 días hábiles el cual puede variar dependiendo de la complejidad de la falla.

NO HAY CAMBIOS por mercancía de otros modelos, solo será acreedor a reparación en garantía o reemplazo por otro del mismo modelo o similar si así se determinara después del diagnóstico y siempre y cuando no exceda el límite de tiempo de garantía estipulado en estas políticas.

Los trámites de garantía no tienen ningún costo para el cliente.

El cliente pagará el envío del producto a garantía y **Corporativo Global Soles de Energía Renovable S.A de C.V.**, cubrirá el gasto de envío de retorno del producto.

Las garantías solo se enviarán y recibirán de lunes a sábado en horarios de oficina.

## TRÁMITES PARA GARANTÍA

### Cientes locales:

Traer el producto y/o artículos a nuestras instalaciones en Av. Periférico de la juventud No. 10310, Colonia Insurgentes II, Ciudad Chihuahua, Chihuahua. Los horarios de atención son días hábiles de lunes a viernes de 8:30 am a 5:00 pm y sábados de 8:30 am a 1:00 pm.

Acudir con factura de compra

**Nota: (NO contamos con servicio a domicilio).**

### Cientes foráneos:

Enviar producto a:

La dirección de envío y atención:

Corporativo Global Soles de Energía Renovable S.A de C.V.  
Av. Periférico de la juventud # 10310  
Colonia Insurgentes II,  
Ciudad Chihuahua,  
Chihuahua, México  
CP 31125

Anexar carta explicando la falla del producto enviado a garantía, (No se procederá a su revisión si no incluye dicho documento y esto demorará el tiempo de respuesta).

El producto enviado a garantía deberá incluir factura de compra, así como MANUALES, CAJA, CABLES, SOFTWARE, ETC., que incluya el producto original.

Deberá enviar el producto a nuestras oficinas cubriendo los gastos de envío **(no se reciben paquetes por cobrar)**, si el producto presenta un mal funcionamiento el costo de envío de Corporativo Global Soles de Energía Renovable S.A de C.V. a su domicilio corre por nuestra cuenta.

Las garantías se deben tramitar única y exclusivamente en Corporativo Global Soles de Energía Renovable S.A de C.V. a excepción que el fabricante requiera que sus productos tengan que ser enviados a fabrica.

### **Validez e Invalidez de las garantías:**

Solo se harán validas garantías por defectos del fabricante, NO POR DAÑO FÍSICO (llámese daño físico a: productos quebrados, rayados, modificados, con circuitos quemados, sellos de garantía violados, con piezas sueltas, etc.); así mismo NO procede garantía de productos a los cuales se les da un uso para el que no están diseñados.

Si el empaque que utilizó para enviar el producto a garantía, no fue el adecuado y el producto llega físicamente dañado, se procederá a notificarle vía telefónica y por medio del correo con fotografías del daño presentado. La garantía NO procede por incompatibilidades y/o mal manejo del producto.

Es obligación del cliente revisar los productos tan pronto le son entregados, En caso de que su pedido llegue con daño físico por parte de la paquetería o con sellos de garantía rotos o violados, solamente se hará valido el cambio si usted lo reporta con su asesor de ventas o al e-mail soporte@csoles.mx dentro de las siguientes 24 horas después de haber recibido el paquete (Producto).

De la misma manera si usted recoge el producto personalmente en bodega, deberá revisar la integridad de la mercancía y los sellos de garantía además de que la mercancía sea la que usted solicito, si usted omitiera esta revisión daremos por entendido que está de acuerdo y satisfecho con la mercancía que está recibiendo

Si los productos que contengan un sello de garantía o candado de seguridad adherido al equipo son removido o alterado NO procederá la garantía.

Al enviar algún producto a garantía, usted deberá incluir una copia de la factura, así como todos los accesorios originales necesarios para el funcionamiento del equipo, pues de lo contrario NO se aceptará tramitar la garantía hasta en tanto se envíen todos los accesorios faltantes.

Los productos que tengan que ser mandados a fabrica para su revisión, el tiempo del proceso de garantía lo determinara el mismo fabricante y la garantía solo se aplicara si el fabricante lo autoriza.

**Devolución de Mercancía:**

La devolución de producto sin causa imputable a Corporativo Global Soles de Energía Renovable S.A de C.V., ocasionara un cargo del 15% al cliente por el concepto de indemnización.

- Si tiene alguna duda sobre el producto, consulte antes de hacer su pedido.
- En memorias, micro procesadores, consumibles y software no se aceptan devoluciones.
- No se aceptan devoluciones después de 15 días hábiles de la recepción de su artículo.

**Reemplazos y Costos:**

Si por algún motivo no es posible entregar un reemplazo, se procederá a otorgar una nota de crédito por el valor total pagado por el cliente.

En caso de que el producto en garantía presente un buen funcionamiento el costo de envío a su domicilio correrá por su cuenta.

Todos los productos no recogidos después de 60 días después de la notificación de la resolución de la garantía, Corporativo Global Soles de Energía Renovable S.A de C.V., no se hará responsable de los mismos. **(Sólo aplica a clientes locales).**

**Eventualidad o caso fortuito:**

Las garantías son otorgadas directamente por el fabricante a través de una cadena de distribución (empresas mayoristas); o bien, en algunos casos, éstos son proporcionados por centros de servicio establecidos o autorizados para el efecto, por el propio fabricante. En el eventual caso de que algún fabricante, por circunstancias propias de su operación, se retirara del mercado Nacional (México) sin establecer las bases futuras de las garantías, no estaríamos, nosotros como distribuidores, en capacidad de otorgarlas.