

Política de devoluciones

Cualquier compra realizada con nosotros podrá ser devuelta por cualquier motivo dentro de los 30 días naturales posteriores a la fecha de compra. Para que sea satisfactoriamente aceptada se deberán cumplir sin excepción los siguientes requisitos:

1. Presentar el producto de forma física en cualquiera de nuestras sucursales ya sea en persona o por medio de paquetería acompañado de la nota de venta o factura en formato físico o digital.
2. Que el producto se encuentre completamente nuevo dentro de su empaque original completo acompañado de todos los accesorios que incluye, también en perfectas condiciones. No deberá mostrar ninguna seña física de uso y tampoco deberá haber sido desarmado o manipulado.
3. En caso de equipos que tengan configuraciones de acceso, se deberán entregar devueltos a valores de fábrica sin ninguna configuración de contraseña o restricción de acceso.
4. En caso de paquetes, combos, kits o cualquiera donde se haya agrupado mas de un producto en la venta solo podrá ser devuelto la totalidad de productos que lo compongan.

Al haber cumplido con los requisitos anteriores se podrá utilizar el monto pagado originalmente por el producto para realizar una nueva compra o bien solicitar un reembolso de dicho monto.

Política de reembolsos

Para emitir cualquier reembolso derivado de una devolución satisfactoriamente aceptada se deberá proporcionar una cuenta bancaria con CLABE interbancaria perteneciente a la persona moral o física que haya adquirido originalmente el producto para que sea realizado el reembolso, el cual será realizado en un plazo no mayor a 15 días hábiles a partir de haber recibido satisfactoriamente la devolución y la información de la cuenta bancaria.

Política de garantías

Todos los productos cuentan con garantía de 12 meses a partir de la fecha de compra. (Excepto lo mencionado en el punto 2 y 3 de "EXCEPCIONES").

CLAUSULAS

- 1.- Si el producto ha sido utilizado de manera normal y acorde al manual de instrucciones, se repararan o repondran las piezas y componentes defectuosos, incluyendo mano de obra sin cargo para el propietario.
- 2.- El procedimiento de garantía tratará de resolverse en el menor tiempo posible, sin embargo este puede tardar hasta 30 días hábiles.
- 3.- La garantía incluye los gastos de transportación del producto que deriven de su cumplimiento dentro de nuestra red de servicio.
4. Se realizará un cambio de producto únicamente cuando este se presente en alguna de nuestras sucursales en un plazo no mayor a 7 días naturales con todos sus accesorios, empaques originales y en estado completamente nuevo.

EXCEPCIONES

1. La garantía no aplicará cuando el producto:
 - a) Se hubiese utilizado en condiciones distintas a las normales.
 - b) No hubiese sido operado de acuerdo con su instructivo de uso.
 - c) Hubiese sido alterado o reparado.

d) Tuviera daños causados por materiales o químicos utilizados en su limpieza o mantenimiento, por instalaciones inadecuadas, descargas eléctricas, cortos circuitos, desastres naturales, uso de accesorios o componentes no adquiridos con nosotros.

e) Presente problemas de funcionamiento por configuraciones o ajustes que el usuario haya realizado dentro de su interfase.

f) Presente signos en la etiqueta que contiene el número de serie y modelo de haber sido manipulada.

g) El equipo no presente defecto alguno.

2.- Las baterías recargables internas o externas y eliminadores de corriente únicamente tendrán una garantía de 3 meses.

3.- Los discos duros, memorias y cualquier otro dispositivo de almacenamiento de datos interno o externo únicamente tendrán una garantía de 11 meses contando a partir del día de compra.

4.- Cuando no se cuente con disponibilidad de refacciones para reparar el equipo se generará una nota de crédito. El importe de dicha nota se calculará de forma equivalente al período restante de la garantía. Por ejemplo, en un producto al cual le restan 6 meses de garantía, la nota de crédito generada contará con el 50% del monto pagado originalmente.

5.- Nuestra responsabilidad se limita única y exclusivamente a la reparación del bien adquirido sin abarcar ninguna responsabilidad adicional generada a consecuencia del proceso o la resolución de garantía.

PROCEDIMIENTO PARA HACER EFECTIVA LA GARANTIA

1. Presentar el producto en alguna de nuestras sucursales acompañado de la nota de venta o factura en formato impreso o digital.

2. Proporcionar los datos necesarios para el proceso de garantía.

3. Obtener el comprobante de entrega del equipo, en caso de no contar con él, no tendremos responsabilidad alguna.

En casos donde la garantía no sea valida por alguna de las excepciones aquí mencionadas, será responsabilidad del cliente realizar el pago de la revisión del equipo asi como del costo del envío de retorno a su domicilio si fuera el caso. Asimismo en casos donde el cliente no realice dichos pagos en un plazo de 3 meses a partir de que sea notificado no nos haremos responsables del producto el cual será desechado.

Política de servicios

Cualquier equipo que haya excedido su plazo de garantía o que este dentro de el pero haya quedado sin validez por alguna de las excepciones mencionadas en la póliza de garantía podrá ser evaluado para servicio o reparación cumpliendo con los siguientes lineamientos:

1. Presentar el producto de forma física en cualquiera de nuestras sucursales ya sea en persona o por medio de paquetería.

2. Realizar el pago del costo de revisión así como en el caso que aplique costo del envío de retorno a su domicilio.

El costo pagado de revisión será descontado del costo de servicio o reparación que sea cotizado en caso que se desee proceder con el. Asimismo en casos donde el cliente no realice el pago de servicio o reparación en un plazo de 3 meses a partir de que le sea cotizado Empresas Smar-t SA de CV no se hará responsable del producto el cual será desechado.