

POLÍTICAS Y GARANTÍAS

Políticas generales de servicio para trámite de garantías, cambios físicos y devoluciones.

1. En ICONO SISTEMAS. La garantía de los productos es otorgada por el fabricante a través de sus centros de servicio y está sujeta a sus políticas (revisar póliza de garantía del producto del fabricante). En las marcas que así lo permitan Icono Sistemas realizara este trámite por el cliente, **Icono Sistemas no hace las reparaciones solo tramita la garantía por el cliente.**
2. La vigencia de la garantía y el tiempo de reparación en garantía puede variar de un fabricante a otro.
3. Le recordamos que para trámite de garantía, devolución y cambio físico es necesario:
 - Presentar factura de compra.
 - Presentar póliza de garantía del fabricante de los productos que lo contengan.
 - Respaldar la información contenida en su equipo.
4. Estos trámites **no proceden si el producto presenta daño físico (golpes o rupturas), está quemado, si el sello de garantía viene violado, o los números de serie no son visibles.**
5. Para el caso de garantía en software aplican condiciones del fabricante.

CAMBIOS FÍSICOS

- Icono Sistemas Ofrece cambio físico en caso de falla en producto de stock dentro de los 5 días hábiles después de la fecha de compra con los clientes locales y 10 días con los clientes foráneos.
- En las marcas **HP, XEROX y DELL el trámite será basado en las políticas y condiciones del fabricante y directamente con la marca.**
- El producto debe venir completo en condiciones de venta con empaques, manuales y accesorios originales.
- En impresoras con sistema de **tinta continua (Epson u otras marcas) se tramitará garantía ya que no cuenta con cambio físico esta será enviada con un centro de servicio y será reparada.**



- En productos especiales no hay cambio físico inmediato ya que no se cuenta con producto para realizarlo, el producto será enviado con el fabricante o mayorista y el determinará si procede el cambio físico o reparación.

DEVOLUCIÓN DE PRODUCTOS

- No aceptamos devoluciones en productos abiertos, productos especiales y de remate.
- **El producto debe venir cerrado en condiciones de venta con empaques, manuales y accesorios originales.**
- El producto no debe tener más de 2 días (clientes locales) y 5 días (clientes foráneos) de haber sido comprado.
- En caso de que se acepte la devolución: En producto de stock se cobrará un cargo del 10% del valor facturado.

GARANTÍA EN SERVICIO TÉCNICO

- En **Icono Sistemas** la garantía relacionada con nuestros servicios, contempla una cobertura durante los 8 primeros días calendario, desde el momento en el que el equipo es entregado al cliente.
- No es responsabilidad de **Icono Sistemas** la demora que se podría presentar por la dificultad de obtener, importar repuestos o por demoras en el despacho de los mismos por parte del proveedor.
- Una vez entregado el equipo Icono Sistemas no se responsabiliza por pérdida alguna.



Icono Sistemas
Juan Montalvo 07-07 y Juan B. Vela
Ambato, Ecuador
Tel: (593 3)2424 708
e-mail: info@iconosistemas.com
<http://www.iconosistemas.com>

Icono Sistemas, Potencializamos tu negocio con un solo click...