Garantía de Equipos

En caso que el cliente detecte un mal funcionamiento del producto suministrado por **CLEVER** y que confirme que dicho comportamiento no coincide con lo especificado en la hoja de datos del equipo, se debe proceder a la reclamación de la garantía del producto de acuerdo a las siguientes políticas.

- El cliente debe hablar a su agente de ventas para que le especifique la falla y trate de primera instancia identificar el motivo de la falla. Conforme sea el caso, se le solicitará que documente la falla llenado un formulario que le deberá ser enviado por su
- Una vez recibido el formulario este será analizado por el personal encargado de garantías y si este departamento no logra solucionar el problema le solicitará el envío de la pieza para ser revisado a mayor
- El equipo deberá ser enviado a cuenta del cliente a la dirección que se le señale cuidando de protegerlo de golpes y caídas durante el transporte ya que no recibirlo o de llegar con daños no descritos en el formulario no precederá el reclamo de la garantía. Se debe incluir con el equipo, copia de factura y
- El tiempo máximo de diagnóstico es de 5 días hábiles a partir que el equipo ingrese a las instalaciones de **CLEVER**. De cualquier manera el cliente podrá solicitar que se le informe durante ese período de tiempo de los resultados que vaya presentando el diagnóstico.
- El período de garantía que ofrece **CLEVER** es de 1 año a partir de la fecha de facturación contra defectos de fabricación.
- CLEVER no hará valida una garantía en los siguientes casos:

-- El equipo tiene más de un año de haber sido adquirido.

-- Las etiquetas de número de serie y modelo del producto no se encuentren presentes o hayan sido alteradas.

-- En el caso que el equipo haya sido manipulado de manera incorrecta presentando golpes, humedad, signos de descargas eléctricas, conectores o cables alterados, sellos de garantía rotos o que presente evidencias de haber sido desarmado con la intención de ser revisado.

- **CLEVER** no hace envíos por adelantado de equipos que no hayan sido
- Una vez confirmado que el equipo está en condiciones para ser sustituido por otro similar o remplazo dependiendo de la vigencia del mismo, **CLEVER** se hará cargo del envío del remplazo y cubrirá los gastos del trasporte

---

Garantia de Satisfacción

Para equipos y servicios instalados que no cumplan con el alcance definido en el contrato, **CLEVER** hará un rembolso del 100% del pago efectuado durante los 30 días posteriores de su

aceptación, siempre y cuando se presente una explicación detallada sobre la razón de dicha solicitud.

1. Carta deberá estar firmada por el representante de la empresa o persona que firmó la aceptación o
2. Copia de Orden de Servicio o factura de aceptación del producto o
3. La solicitud deberá ser enviada por correo electrónico a: soporte@cleverideas.com.mx y responderemos en un plazo no mayor a 48

Exclusiones

> Gastos administrativos

> Materiales Accesorios de instalación.

> Mal uso, daño o intento de reparación del producto.

> Viáticos.

Revision #10
Created 8 June 2022 15:26:19 by Alejandra Vega
Updated 29 May 2024 16:52:29 by Alejandra Vega