

*En Dios confiamos*

# POLÍTICA DE GARANTÍA





## TÉRMINOS Y CONDICIONES DE RMA

- 1.1. El presente instrumento establece los Términos y Condiciones Generales del procedimiento de RMA (cRMA), aplicables a todas las operaciones de venta que realice Digital Corporación Peruana SAC (DIGICORP) a sus clientes (CANAL). Se entiende que forman parte de este documento las posteriores modificaciones que DIGICORP comunique a través de un medio idóneo.
- 1.2. Las posteriores modificaciones introducidas por DIGICORP serán válidas y vinculantes una vez informadas al CANAL a través de sus canales oficiales con una anticipación mínima de cinco (5) días hábiles.
- 1.3. Las cRMA se aplicarán a toda venta de los Productos descritos en la lista de precios de DIGICORP.
- 1.4. Todas las personas que actúen en nombre del CANAL deberán ser representantes del mismo y contar con facultades suficientes y vigentes para actuar como tales. El CANAL será el único responsable del personal que asigne para dejar y recoger equipos del Dpto. de RMA. Dicho personal deberá estar detallado en el Formulario de RMA o indicado mediante el correo electrónico donde se genere el número de Ticket de atención (rma@digicorp.com.pe).
- 1.5. La garantía de los equipos vendidos por DIGICORP se limita únicamente a defectos de fabricación. No cubre el mal uso, manipulación y/o fallas eléctricas en las instalaciones del cliente (para más detalle, revisar el punto 4.2), lo cual será debidamente acreditado y sustentado por el área técnica mediante el correspondiente informe técnico de rechazo.
- 1.6. Los equipos adquiridos en DIGICORP que se encuentren dentro del período de garantía y presenten algún defecto de fabricación, deberán ser ingresados por el CANAL al Dpto. de RMA, generando su ticket en la página web de DIGICORP (www.digicorp.com.pe) en la sección "Mi Cuenta", para solicitar su evaluación o diagnóstico correspondiente.

## 2. REQUISITOS OBLIGATORIOS RMA

- 2.1. Todo equipo ingresado para evaluación o diagnóstico deberá ser entregado con el ticket generado por la página web. Es obligatorio indicar la posible falla del equipo de manera puntual, específica y lo más coherente posible. Considerar que el número de serie corresponde al equipo físico y no a la caja.
- 2.2. El equipo que ingrese para evaluación o diagnóstico deberá ser enviado en su caja original o equivalente y, en forma obligatoria, con sus respectivos accesorios originales (Fuente de Poder o Inyector PoE, de ser el caso). Caso contrario, el producto NO SERÁ RECIBIDO. Tener en cuenta que no se iniciará la evaluación o diagnóstico del equipo hasta que el CANAL envíe toda la documentación requerida y los accesorios necesarios. Esto será notificado por el Dpto. RMA directamente al CANAL por los medios convenientes.
- 2.3. Antes de ingresar un producto al Dpto. de RMA, se debe tener en cuenta la vigencia de su garantía, la cual se inicia desde la fecha de la factura emitida por DIGICORP. Este documento es el único válido para confirmar el período de garantía aplicable.
- 2.4. Antes de ingresar un producto al Dpto. de RMA, se debe validar que la etiqueta del equipo no haya sido removida o alterada, ni que el equipo haya sido desensamblado sin autorización del personal de RMA.



2.5. Requisitos mínimos obligatorios para la recepción de equipos en garantía: Solo se recibirán productos que cumplan de manera simultánea con los siguientes requisitos:

- Ticket de RMA generado previamente por el sistema.
- Accesorios originales completos (fuente de poder, inyector PoE u otros según corresponda).
- Número de serie legible en el equipo físico (no de la caja), sin alteraciones ni daños.
- Recomendación de empaque adecuado: caja rígida con acolchado interno mínimo (evitar empaques blandos). El paquete debe llevar la etiqueta "Dispositivo Electrónico Frágil - RMA" en un lugar visible.
- Descripción escrita del fallo, de manera puntual y específica, consignada en el Formulario de RMA debidamente firmado.

El incumplimiento de cualquiera de estos requisitos dará lugar a la devolución inmediata del equipo al CANAL bajo la misma guía de remisión, sin que DIGICORP incurra en responsabilidad alguna.

2.6. Recomendación de actualización de firmware: Se recomienda que el equipo esté actualizado a la última versión de firmware, para facilidad del CANAL y del Dpto. de RMA.

### 3. PROCEDIMIENTO OPERATIVO RMA

3.1. El procedimiento de RMA se gestiona de manera individual por cada equipo. Se enviará el número de ticket correspondiente una vez validada la información requerida junto con el producto que ingresará por garantía. El CANAL puede presentar sus garantías en cualquier sede de Lima o provincias. En caso de equipos de volumen, deberán enviarse directamente a la oficina principal: Av. Faustino Sánchez Carrión 447, San Isidro.

3.1.1. Para productos de alto volumen que considere el área de RMA, previa comunicación con marca (como DAHUA y ZKTECO), se podrá determinar la entrega del producto en sus oficinas (solicitar dirección al equipo de RMA).

3.2. En algunos casos, se podrá solicitar información adicional para descartar problemas de configuración o actualización de firmware, lo cual podría evitar el envío innecesario del equipo.

3.3. En caso de envíos desde provincia, el equipo debe incluir un rótulo junto con los requisitos mencionados. El costo del flete de envío y retorno será asumido en su totalidad por el CANAL.

3.4. Tras la recepción del producto en el Dpto. de RMA, se notificará al correo consignado en el Formulario de RMA.

3.4.1. Plazos formales de Diagnóstico y Resolución

Una vez abierto el ticket de atención, los plazos estándar de atención son los siguientes:

- Diagnóstico preliminar: 2 días útiles desde la recepción conforme del equipo.
- Resolución final (reparación, cambio o nota de crédito): 6 días útiles desde el diagnóstico preliminar, salvo casos que requieran coordinación con fábrica (los cuales serán comunicados expresamente al CANAL mediante correo y/o WhatsApp).

#### NOTA DE VARIACIÓN DE PLAZOS

Estos plazos son referenciales para productos estándar. DIGICORP comunicará al CANAL cualquier variación justificada mediante el correo oficial [rma@digicorp.com.pe](mailto:rma@digicorp.com.pe).



3.4.2. Tiempo de respuesta obligatorio del CANAL: El CANAL deberá responder dentro de dos (2) días hábiles posteriores a cualquier solicitud de información adicional formulada por el Dpto. de RMA. Transcurrido dicho plazo sin respuesta, el ticket quedará suspendido automáticamente y no se reanudarán los tiempos de diagnóstico. DIGICORP no asumirá responsabilidad por demoras derivadas de este incumplimiento.

3.4.3. Cierre definitivo por falla no replicable: En aquellos casos en los que el Dpto. de RMA no logre replicar la falla reportada en dos (2) evaluaciones independientes, el ticket será cerrado definitivamente. El equipo será devuelto al CANAL en las condiciones en que fue recibido. No se aceptarán reingresos por la misma falla sin evidencia nueva del defecto.

3.5. En caso de que la solicitud de garantía sea denegada, se procederá a la devolución del equipo al CANAL, ya sea mediante recojo en oficinas de DIGICORP o mediante el envío por una agencia de transporte a su oficina o destino (el cliente asume el costo de envío).

3.6. Resolución de Garantías Aprobadas: Se aplicarán las siguientes condiciones:

- El Dpto. de RMA revisará el stock disponible para realizar el cambio por garantía, caso contrario se emitirá una Nota de Crédito a favor del CANAL.
- Los cambios de equipos solo se realizan por equipos activos o piezas, más no por accesorios.
- Para los equipos que fábrica solicite su reparación en origen, el proceso de transporte, mantenimiento y/o reparación podría durar hasta 90 días calendario (Marcas afectas: Mikrotik, ZKTeco, Ubiquiti). Si fábrica resuelve antes, se aplicará el cambio o nota de crédito y se comunicará vía [rma@digicorp.com.pe](mailto:rma@digicorp.com.pe).

3.7. Trato Preferencial DOA (Dead On Arrival): La mercadería que retorne por algún defecto dentro de los siete (7) días de realizada la venta tendrá un trato preferencial, procediendo al cambio rápido del mismo siempre y cuando la falla sea aprobada por nuestro Dpto. de RMA previo diagnóstico. Es mandatoria la creación previa del ticket en la web.

3.8. Custodia de Equipos y Abandono: El Dpto. de RMA mantendrá los equipos bajo su custodia por un período máximo de sesenta (60) días calendario, contados a partir de la fecha en que se notifique al cliente la operatividad, reparación, cambio o devolución del producto. Dicha notificación se enviará de manera formal hasta en dos (2) oportunidades por mes al correo electrónico registrado.

En caso de que el Dpto. de RMA solicite información adicional para culminar las pruebas de operatividad y el cliente no responda en un plazo mayor a cuarenta y ocho (48) horas, el periodo de sesenta (60) días comenzará a regir de manera automática.

Transcurrido el plazo de 60 días calendario sin que el cliente retire el equipo, DIGICORP no se hará responsable del estado del producto, y podrá proceder a su DESTRUCCIÓN sin opción a reclamo alguno.

3.9. DIGICORP no asumirá responsabilidad alguna en caso de pérdida o daño incurrido al/los equipo(s) en el proceso de transporte externo. Tampoco se responsabiliza por la pérdida de información y/o configuración guardada en los equipos.

3.10. Devoluciones condicionadas a la validación de RMA: No se aceptarán devoluciones de equipos con accesorios faltantes. Todo equipo incompleto será devuelto al CANAL bajo la misma guía de remisión. La devolución definitiva del equipo solo procederá una vez validada y cerrada la solicitud por el Dpto. de RMA.



## 4. MOTIVOS NO SUJETOS A GARANTÍA

4.1. La garantía NO será efectiva en el caso que las etiquetas del fabricante estén adulteradas, removidas o muestren evidencia de intento de reparación o manipulación. No se recibirán productos dañados físicamente o con componentes soldados, SIN EXCEPCIÓN. DIGICORP no está en la obligación de revisar el equipo ni de presentar algún informe en estos casos.

4.2. Daños excluidos de la cobertura de garantía: Los daños causados a la mercadería por las siguientes causales no están cubiertos por la garantía:

- El mal uso, mala instalación, modificación de equipos, intervenciones o reparaciones por personal no calificado y autorizado.
- Daños por manipulación indebida del equipo, independientemente de quién la haya realizado.
- Uso incorrecto del equipo fuera de las especificaciones técnicas del fabricante.
- Falta de accesorios originales al momento del ingreso al Dpto. de RMA.
- Número de serie del equipo alterado, borrado, ilegible o removido.
- Software modificado, adulterado, de desarrollo propio o de terceros no autorizados por el fabricante.
- Variaciones de voltaje, cortes eléctricos, descargas eléctricas, caída de rayos, estáticas, sobrecargas o sobrecarga de estática en la placa del dispositivo.
- Daños físicos causados por: roturas, golpes, quemaduras, líquidos, siniestros u otros daños externos visibles (pegamento, pintura, etc.).
- Mala instalación (ejemplo: equipos de interiores instalados en ambientes externos, o no instalados según el manual técnico).
- Cualquier elemento extraño en el interior del equipo (ácidos, líquidos, químicos, insectos/animales, etc.).
- Síntomas específicos en cámaras: sobrecarga del módulo PoE y su falla como consecuencia de la comunicación LAN (no se considera cambio de micas en cámaras).
- Sulfatación de los pines de conexión en el puerto LAN o en la placa, causados por la humedad.
- Ausencia de puesta a tierra, afectando la vida útil del producto y generando: fallas por ESD (descarga electrostática), LAN no operativa (no responde ping), pérdida de potencia TX/RX, latencia/inestabilidad, o avería del pin 2 del puerto RJ-45 en equipos Ubiquiti o Mikrotik por corriente no estabilizada.

4.3. Horario de atención: El horario de atención en oficina para la recepción y proceso de RMA es de lunes a viernes de 9:00 am a 5:30 pm.

4.4. Incompatibilidad de Equipos: NO se aceptarán cambios ni devoluciones por incompatibilidad con productos de otros proveedores o marcas, incluso por algún software de terceros. El CANAL es responsable exclusivo de validar la compatibilidad técnica de los productos con su ejecutivo de ventas o el área de preventa de DIGICORP antes de efectuar la compra.

4.5. Protección ante manipulación por terceros: Toda intervención, manipulación o intento de reparación realizado por servicios técnicos no autorizados por DIGICORP invalidará inmediatamente la garantía del equipo, sin excepción alguna.



El equipo será devuelto al CANAL sin evaluación técnica.

## 5. RECOMENDACIONES TÉCNICAS (SUGERENCIAS)

- Con la finalidad de prolongar la vida útil de los equipos y evitar incidencias de rechazo de garantía, se recomienda al CANAL:
- Realizar constante supervisión y mantenimiento de las instalaciones eléctricas que suministran energía a los dispositivos.
- Instalar los equipos en entornos que cumplan con las condiciones ambientales óptimas sugeridas por el fabricante.
- Revisar que el suministro de energía sea óptimo (fase, neutro y tierra) dentro de los parámetros requeridos por el dispositivo.
- Asegurar el correcto aterramiento de los equipos para protegerlos contra descargas y prolongar su vida útil.
- Ante la inestabilidad de la red eléctrica en el país (en Perú es de 220V  $\pm 5\%$  con variaciones máximas de  $\pm 1\%$  por hora), se recomienda encarecidamente utilizar UPS, supresores de picos o transformadores de aislamiento.
- Revisar y brindar mantenimiento constante a los cables UTP y conectores, verificando la operación de las tarjetas de red.
- Al realizar actualizaciones de firmware, asegurarse de no interrumpir el proceso por ningún motivo para evitar que el equipo quede inoperativo (brickeado).
- Revisar siempre la hoja de datos (datasheet) técnica de cada equipo antes de su instalación.

## 6. LOGÍSTICA E INFORMACIÓN DE ENVÍO

6.1. Identificación del Paquete: Se debe colocar claramente la etiqueta "RMA" en el exterior del paquete, de forma visible.

### RAZÓN SOCIAL

DIGITAL CORPORACIÓN PERUANA S.A.C.

### RUC

20557285424

### TELÉFONO / ANEXOS

01 7195090 | Anexos: 509 / 519

### DIRECCIÓN DE ENTREGA

Av. Faustino Sánchez Carrión 447 - San Isidro, Lima

### RESPONSABLE DEL FLETE

Asumido en su totalidad por el CANAL (Envío y Retorno)

6.2. Responsabilidad del CANAL en la entrega y recojo: El personal asignado por el CANAL para entregar o recoger equipos del Dpto. de RMA deberá verificar físicamente, al momento del acto, la exacta concordancia entre el número de guía de remisión y el número de ticket RMA. Sin esta verificación, DIGICORP no asumirá responsabilidad posterior por diferencias, faltantes o cambios de equipo.

6.3. El CANAL asume plena responsabilidad por los daños que puedan producirse durante el transporte externo de los equipos hacia o desde las instalaciones de DIGICORP, incluyendo los originados por un embalaje deficiente. DIGICORP no aceptará reclamos por daños en tránsito que sean atribuibles al transporte contratado por el CANAL.

*En Dios confiamos*

**MUCHAS GRACIAS**

[www.digicorp.com.pe](http://www.digicorp.com.pe)

