

POLÍTICA DE GARANTÍAS



Política de Garantías

w w w . d i g i c o r p . c o m . b o

PÁGINA 2 DE 12

OBJETIVO

Establecer lineamientos y directrices claras y concretas para que los clientes puedan reclamar la garantía de los productos adquiridos en **DIGICORP**, en caso de que alguno de ellos presente una falla proveniente de fábrica.

ALCANCE

Aplica a todos los clientes de **DIGICORP**.

APLICACIÓN DE GARANTIA

1.- VENTA Y ENTREGA DE EQUIPO AL CLIENTE

Todo equipo, elemento o producto deberá ser entregado al cliente por parte del personal de DIGICORP con la Factura Original y una copia de la Nota de Remisión.

2.- INFORMACION POR PARTE DEL CLIENTE

Se deberá solicitar al cliente información detallada sobre el equipo que está dejando personalmente en las instalaciones de Servicio Técnico, especificando frecuencia/-tiempo y en qué condiciones se presenta las fallas; adicionalmente consultar si el equipo ha sido puesto a prueba por su personal técnico (instalador).

Esta misma información, deberá ser presentada por los clientes que envían su/sus equipos directamente a las instalaciones de Servicio Técnico y no de manera presencial.

Adicionalmente el cliente deberá proporcionar información de contacto, como Número de teléfono fijo, número de teléfono celular, correo electrónico, etc., esto con la finalidad de comunicar cualquier situación con respecto al equipo.



Política de Garantías

www.digicorp.com.bo

PÁGINA 3 DE 12

3.- RESPONSABILIDADES

Para evitar pérdidas, atrasos y una mala atención de su garantía; el único personal responsable de recibir, entregar el/los equipos y dar cualquier información referente al estado de los mismos hacia los clientes, es el personal de Servicio Técnico de **DIGICORP**. El área de Servicio Técnico de **DIGICORP** no se hace responsable del equipo entregado a otra área y/o personas ajenas al departamento.

Es responsabilidad del cliente tener respaldada toda la información almacenada en el equipo (back up) que se está dejando para revisión y/o reparación, como también de los medios extraíbles de almacenamiento (discos duros, memorias, etc.), **DIGICORP** NO se responsabiliza por la pérdida o eliminación de información que pudiera ocurrir al revisar, actualizar o reparar su equipo.

Es responsabilidad del cliente, hacer el seguimiento correspondiente al estado del equipo.

El cliente al momento de entregar el equipo, debe exigir la entrega de la Orden de Trabajo por parte del personal de Servicio Técnico, donde especifique el Nro. de OT y la fecha de recepción del equipo.

Una vez realizada la reparación, cambio o sustitución del equipo o algún componente, el cliente debe exigir la Orden de Trabajo Liquidada, donde especifica los trabajos realizados, el monto a cancelar (si corresponde) y la fecha de conclusión del mismo, que será usada para controlar los equipos fuera de garantía.

Es responsabilidad del cliente obtener toda la información referente a los tiempos de garantía de todos los productos, dicha información se encuentra en la página web www.digicorp.com.bo o en la Aplicación Movil **DigiApp**. Estos tiempos se utilizarán para determinar si la garantía aún está vigente.



Política de Garantías

w w w . d i g i c o r p . c o m . b o

PÁGINA 4 DE 12

4.- ¿QUE CUBRE LA GARANTÍA DE DIGICORP?

La garantía de **DIGICORP** cubre defectos de fabricación, **DIGICORP** realizará el reemplazo o cambio del componente con falla. Una vez que se ha realizado la Reposición, el período de garantía se mantiene de acuerdo a la fecha de compra del producto.

5.- ¿QUÉ NO CUBRE LA GARANTÍA DE DIGICORP?

La garantía de **DIGICORP** quedará sin efecto ante cualquiera de los siguientes puntos:

- El mal uso, mala instalación y/o modificación en los equipos por parte del cliente o instaladores.
- NO seguir las recomendaciones emitidas por el fabricante, indicadas en los manuales y/o cursos de capacitación.
- Intervenciones (actualización de firmware, reset del equipo) o reparaciones por personal NO calificado y/o autorizado.
- Variaciones de voltaje, cortes eléctricos, descargas eléctricas, caída de rayos, estáticas, sobrecargas.
- Cuando presenten daños físicos causados por: roturas, golpes, quemaduras, líquidos, siniestros.
- Instalaciones en condiciones inapropiadas: humedad, calor, polvo, ambiente corrosivo, falta de aterramiento, falta de supresor/estabilizador de corriente, cables o conectores mutilados.
- Sin etiquetas, sin sellos de garantía o violados, números de serie borrados o desaparecidos.
- Los Garantía no cubre los accesorios de los equipos y/o piezas que hayan sufrido desgaste natural por el uso.
- No se cubren Garantías de equipos que no hayan sido comprados en **DIGICORP**.
- En Baterías, Transformadores y toda Fuente de Alimentación NO aplica Garantía.



Política de Garantías

w w w . d i g i c o r p . c o m . b o

PÁGINA 5 DE 12

6.- PARA LOS EQUIPOS EN GARANTÍA

Para los equipos cuya garantía ha sido cubierta tendrá el siguiente tratamiento:

- Equipo se ingresará de manera inmediata a revisión.
- La revisión de los equipos cuya compra es menor a 30 días desde la fecha de factura, será realizada por el personal de Servicio Técnico en un lapso de 1 a 2 días hábiles de Lunes a Sábado.
- La revisión de los equipos cuya compra es mayor a 30 días desde la fecha de factura, será realizada por el personal de Servicio Técnico en un lapso de 1 a 3 días hábiles de Lunes a Sábado.
- El personal de Servicio Técnico determinará si la falla ha sido ocasionada por un defecto de fábrica mediante una revisión y análisis técnico del equipo.
- Si la falla del equipo es por un defecto de fábrica, se procederá a realizar el cambio o reemplazo completo del equipo o la sustitución del componente que se encuentra con defecto.
- Para proceder con el reemplazo completo del equipo, el cliente debe entregar el mismo con todos sus accesorios, manuales y empaques completos.
- En caso de que el equipo no cuente con los empaques o accesorios completos, solamente se cambiará la pieza dañada.
- En caso de que el equipo **NO** se encuentre en stock, se realizará la entrega de un equipo de reemplazo con características similares de funcionalidad y precio, previa autorización escrita por parte del cliente (mensaje de texto, email, chat, etc.).
- En caso de que el cliente no acepte el equipo de reemplazo, se procederá a realizar una Nota de Débito/Crédito.
- En caso de que el equipo de reemplazo tenga un valor mayor al del cliente, se solicitará una Nota de Débito/Crédito por el valor y se facturará el nuevo producto, el cliente pagará la diferencia.
- Para ventas Outlet y/o en Liquidación solo se otorgará garantía de funcionamiento y el tiempo máximo para realizar el reclamo por parte del cliente es de 1 día a partir de la fecha de facturación.



Política de Garantías

w w w . d i g i c o r p . c o m . b o

PÁGINA 6 DE 12

- Para pedidos de Importación de equipos especiales, el cliente debe solicitar al ejecutivo de ventas, el tiempo de garantía que tendrá el equipo.
- Para estos equipos especiales, en caso de requerir la garantía, el tiempo de revisión por parte del personal de Servicio Técnico, dependerá de la respuesta del mismo fabricante.
- En caso de que el fabricante determine que el equipo especial deba ser enviado nuevamente a sus instalaciones o envíe el componente de reemplazo, se comunicará al cliente los tiempos aproximados de reparación.

7.- PARA LOS EQUIPOS FUERA DE GARANTÍA

Para los equipos cuya garantía no ha sido cubierta, el tratamiento es el siguiente:

- Equipo se ingresará de manera inmediata a revisión.
- Para equipos que están fuera del periodo de garantía, la revisión será realizada por el personal de Servicio Técnico en el lapso de 1 a 5 días hábiles de Lunes a Sábado
- Este lapso de tiempo, puede variar dependiendo de la respuesta por parte del fabricante (en caso se requiera)
- En caso de que el equipo haya pasado el tiempo de garantía (web y DigiApp), las reparaciones correrán por cuenta del cliente, previa cotización de las mismas.
- Una vez se ha realizado la reparación fuera de garantía, y se haya efectuado el cambio completo de algún componente, parte o placa (placas principales, placa de video, motores, memoria, etc.) el tiempo de garantía es de 30 días calendario a partir de la fecha de entrega del equipo reparado, dicha fecha se especifica en la Orden de Trabajo Liquidada.



Política de Garantías

w w w . d i g i c o r p . c o m . b o

PÁGINA 7 DE 12

8.- EMISIÓN DE NOTA DE DÉBITO/CRÉDITO.

En caso de que el equipo se encuentre en periodo de garantía y no pueda ser reemplazado o reparado, ni tampoco se puede reemplazar algún componente, todo respaldado con un previo informe de fábrica, se generará una nota de débito/crédito de acuerdo al valor del equipo establecido en la siguiente tabla:

EQUIPOS CON 3 AÑOS DE GARANTIA	
PERIODO EN DIAS	% DE DEVOLUCIÓN
1-180 DÍAS	100%
181 – 360 DÍAS	70%
361 – 540 DÍAS	60%
541 – 720 DÍAS	50%
721 – 900 DÍAS	40%
901 – 1080 DÍAS	30%



Política de Garantías

w w w . d i g i c o r p . c o m . b o

PÁGINA 8 DE 12

EQUIPOS CON 2 AÑOS DE GARANTÍA

PERIODO EN DIAS	% DE DEVOLUCIÓN
1 – 120 DÍAS	100%
121- 240 DÍAS	70%
241 – 540 DÍAS	50%
541 – 720 DÍAS	30%

EQUIPOS CON 1 AÑO DE GARANTÍA

PERIODO EN DIAS	% DE DEVOLUCIÓN
1 – 90 DÍAS	100%
91- 180 DÍAS	75%
181 – 270 DÍAS	50%
271 – 360 DÍAS	25%



Política de Garantías

w w w . d i g i c o r p . c o m . b o

PÁGINA 9 DE 12

EQUIPOS DE 30 A 180 DÍAS	
PERIODO EN DIAS	% DE DEVOLUCIÓN
1 - 10 DÍAS	100%
11 - 30 DÍAS	70%
31 - 90 DÍAS	50%
91 - 180 DÍAS	20%

9.- EMISIÓN DE INFORME DE TÉCNICO

El informe técnico se realizará solamente para equipos que están fuera de garantía y con valor de superior a los Bs 500, además si el cliente lo requiere. Este Informe Técnico no tiene ningún costo para el cliente.

10.- ENVÍOS A SERVICIO TÉCNICO

En caso de que el envío de los equipos haya sido realizado desde el interior del país, **DIGICORP** no se responsabiliza en los siguientes casos:

- Cuando el medio transportador NO traslade la carga en la fecha prevista, por falta de espacio, cambio de horarios, paros, bloqueos, actos públicos u otros ajenos a nuestra voluntad.
- Maltrato de la carga o pérdida de equipos, por parte del medio transportador.

Adicionalmente se deben tomar en cuenta las siguientes recomendaciones para los clientes del interior del país:



Política de Garantías

w w w . d i g i c o r p . c o m . b o

PÁGINA 10 DE 12

- Enviar los equipos en empaque original o con caja en buen estado y con la debida protección, para evitar que se maltrate durante el traslado.
- Una vez recepcionado el equipo, se comunicará al cliente el estado y condiciones en que se recibe su equipo.
- En caso de que el equipo llegue dañado por el traslado, **DIGICORP** No se hará responsable por el mismo.
- Todo gasto por transporte de envío y devolución de equipos, correrá a cuenta del Cliente, **DIGICORP** no asumirá ningún costo relacionado al envío de equipos.
- Deberán contactarse con el personal de Servicio Técnico informando la falla del equipo, número de serie para constatar si el equipo se encuentra en periodo de garantía, además deberá enviar por correo el formulario de Solicitud de Servicio Técnico (**DC.R.BO.0.ST.000001 - Formulario Solicitud de Servicio Técnico**) a la dirección de la regional que corresponda:

Santa Cruz: serviciotecnico-scz@digicorp.com.bo

La Paz: serviciotecnico-lpz@digicorp.com.bo

Cochabamba: serviciotecnico-cbba@digicorp.com.bo

11.- ABANDONO DE EQUIPOS

En caso que el cliente no recogiese el equipo dejado en las oficinas de Servicio Técnico de **DIGICORP** en un plazo mayor a **180 días calendario**, computables a partir del día en que el Cliente fue comunicado expresamente para el retiro del equipo, se considerará como **ABANDONO** del mismo, por tanto, **DIGICORP** no se hará responsable por el cuidado, resguardo y/o mantenimiento del mismo. La comunicación para con el cliente se la realizará mediante llamadas telefónicas, email, mensajes de texto, mensajes de whatsapp o cualquier otro método que el cliente haya proporcionado cuando entregó el equipo.



Política de Garantías

w w w . d i g i c o r p . c o m . b o

PÁGINA 11 DE 12

12.- RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS

Todos los clientes deben tomar muy en cuenta los siguientes puntos:

- Las garantías NO son transferibles, significa que la Garantía sólo puede aplicarse al Cliente a nombre de quién fue emitida la Factura Original y/o Nota de Remisión.
- Los equipos ingresados a Servicio Técnico que estén fuera de garantía, se realizará una cotización de la reparación, que será informada al cliente vía telefónica y/o por correo electrónico.
- Para recoger el equipo debe presentar la Orden de Trabajo, caso contrario NO se devolverá el equipo. Para solucionar este problema sólo el titular de la cuenta o personas autorizadas pueden recoger el equipo presentando su Carnet de Identidad.
- **DIGICORP** NO comercializa ni hace instalaciones y/o configuraciones fuera de nuestras oficinas a usuarios finales.
- Para equipos que se encuentren en periodo de garantía, pero que requieran algún mantenimiento y/o reparación y el costo del mismo no sea cubierto por la garantía, se informará al cliente vía teléfono y/o correo electrónico acerca del trabajo para su respectiva aprobación.
- Es importante que los equipos sean instalados y/o utilizados en un sitio que cumpla con las condiciones ambientales óptimas, así como las sugeridas por el fabricante.
- Efectuar una revisión al equipo cada 6 meses, que al menos incluya:
 - Limpieza del equipo de acuerdo a lo recomendado por el fabricante.
 - Revisar que los suministros de energía del equipo sean óptimos (fase y neutro a tierra, carga de acumuladores, conexiones a tierra física, etc.).
 - Revisar la calidad de las conexiones al equipo, eliminar condiciones de humedad en éstas y asegurar el correcto ensamble de conectores.
 - Ajuste de tornillería.



**MUCHAS
GRACIAS**

E n D i o s C o n f i a m o s