

Política para garantía

Todos los equipos comercializados por INGRESSIO MEXICO, S.A. DE C.V. gozan de una GARANTIA bajo las siguientes condiciones:

- Única y exclusiva contra desperfectos de fabricación, durante el periodo de garantía, siempre y cuando se encuentren bajo condiciones de uso normal y conforme lo especificado en los documentos de uso de cada producto.
- La garantía y los periodos en que ésta se encuentre vigente son proporcionados por el fabricante (normalmente 1 año).
- La garantía en INGRESSIO MEXICO, S.A. DE C.V. entra en vigor a partir de la fecha de compra que se detalla en la factura y cubre los gastos de reparación o sustitución del producto, quedan excluidos todos los gastos derivados del transporte. La Garantía NO cubre en los siguientes casos:
 - Cuando el producto presenta daño físico por mal uso, abuso, manipulación, transporte o descuido de cualquier tipo.
 - Cuando los sellos de garantía se encontraren rotos, manipulados, cambiados, removidos o sobre etiquetados remarcados.
 - Daños causados por descargas eléctricas, falta de tierra física o uso de voltaje incorrecto.
 - Daños generados por presencia de elementos nocivos (líquidos, ácidos, polvo, cuerpos orgánicos, inorgánicos, sustancias químicas) que no forman parte del diseño de los equipos.
 - Si el cliente ha manipulado el lector intentado reparar el desperfecto presentado en el dispositivo.

Proceso de dictamen de productos en garantía.

Para procesar la garantía de un producto el cliente deberá:

- Levantar un ticket de servicio en el portal de INGRESSIO MEXICO, S.A. DE C.V. (<https://app.smartsheet.com/b/form?EQBCT=281d7a8d68b549c5ba7b06ee776beb60>). Adicional presentar factura original de compra o en su defecto copia legible.
- Entregar el producto sin daños físicos que invaliden la garantía y completos en un empaque acorde al tipo de dispositivo (Debe venir completamente protegido al ser un dispositivo óptico de alta precisión, sin que haya juego interno en la caja protegido con unisel lo más parecido al empaque original en caso de no contar con él), accesorios, manuales, drivers y todo material promocional que contenga su embalaje original en las instalaciones de Ingressio.
- Entregar documento que indique el daño que tiene el equipo.

- El cliente deberá estar al día en sus obligaciones de pago con INGRESSIO MEXICO, S.A. DE C.V.
- El diagnóstico de la revisión del producto para el trámite de garantía se efectuara en 5 a 10 días hábiles posteriores a la recepción del reclamo.
- En caso de aplicar la garantía, la fecha de entrega dependerá de la disponibilidad de refacciones y equipo. Recomendamos siempre al cliente tener un stock de equipos disponibles que permitan operar mientras se lleva a cabo el proceso de revisión y en su caso, aplicación de garantía.
- INGRESSIO MEXICO, S.A. DE C.V. y los fabricantes se acogen a la OBSELESCENCIA TECNOLÓGICA, en su Garantía Limitada para dar un producto de reemplazo nuevo o remanufacturado, de igual o mejor tecnología y características de los equipos adquiridos por el cliente.
- En caso de que el cliente reciba un producto distinto al solicitado, el trámite de devolución deberá efectuarse dentro de los 5 días hábiles siguientes a la fecha de la entrega del producto. La mercadería cuyo estado no sea el mismo en el que fue entregado será penalizada con un porcentaje de cuando menos el 20% de penalización (o mayor dependiendo del estado de los dispositivos) sobre el valor de adquisición.
- Es responsabilidad del cliente revisar los equipos, partes y piezas que le sean entregados en el mismo momento de la recepción del mismo, ya que la Empresa no repondrá partes o piezas faltantes (drivers, manuales, cables, etc.).
- La pérdida o deterioro de equipos partes y piezas durante el transporte por servicio de encomiendas, Courier o cualquier medio logístico es responsabilidad absoluta del cliente por lo que se recomienda proteger y/o asegurar los productos.
- Si el dispositivo se encuentra fuera del periodo de garantía que INGRESSIO MEXICO, S.A. DE C.V. y sus distribuidores ofrecen, se puede tomar a revisión el equipo para el dictamen de la falla a un costo a 1 hora de servicio técnico (65.00 Dólares +IVA). Este importe puede ser abonado a favor del cliente en el caso de que se acepte el costo de reparación, o en su defecto para la adquisición de un producto nuevo.
- El cliente no puede ampararse en un trámite de garantía que se encuentre demorado para no cumplir con sus obligaciones de pago a sus facturas por ese u otros productos adquiridos.

NOTAS IMPORTANTES

- Es responsabilidad de cada cliente el guardar la documentación que INGRESSIO MEXICO, S.A. DE C.V., o cualquiera de sus distribuidores le entrega en la venta para cualquier trámite de garantía.

- Para la entrega de garantía o Servicio técnico es necesario que el cliente presente la orden de ingreso del equipo o en caso de pérdida enviar un documento por escrito indicando el particular con firma del RL y autorizando la persona que hará el retiro del producto.
- Los equipos en Garantía no retirados después de los 2 meses de ingresados se procederá a cobrar US\$ 2 diarios por almacenaje con un plazo máximo de dos meses; a partir de este tiempo se retirarán los equipos de las instalaciones de INGRESSIO MEXICO, S.A. DE C.V. (ha habido casos donde el cliente no quiere retirar sus lectores, o simplemente no están dispuestos a pagar el flete de regreso cuando no entran en garantía)
- Importante: Al firmar y/o recibir la factura o cualquier documento que certifique el despacho correspondiente a los productos distribuidos por INGRESSIO MEXICO, S.A. DE C.V. o a través de sus distribuidores queda entendido que el cliente acepta incondicionalmente las presentes políticas y condiciones de garantía y renuncia a cualquier tipo de reclamo que no esté considerado en el presente documento.