



Oficina principal: Carretera Gurabo Km 1, Tel: 809-581-5288 Fax: 809-581-7073 Suc. Plaza El Portal, Av. Estrella Sadhalá, Tel: 809-226-0848  
Sto. Dgo: Av.: Rómulo Betancourt 331 Tel. 809-532-7026  
Av. Tiradentes, esq. Salvador Sturla, S.D. Tel. 809-535-0888

## I- GARANTÍA LIMITADA DE PRODUCTO

Su producto adquirido está garantizado contra defectos en materiales y mano de obra durante la vigencia de la garantía, los productos distribuidos por CECOMSA tienen una garantía de tiempo variable dependiendo del tipo de producto y su fabricante. Nuestros clientes adquieren el detalle de garantía de cada producto a través de su factura, a través de la cotización previa a la compra y por medio de este documento. El tiempo de garantía estará reflejado en la factura al momento de finalizar la compra, inicia desde el momento de adquisición y facturación del producto y finaliza cuando se cumpla el tiempo de garantía establecido. CECOMSA le otorga el derecho al cliente de gestionar la garantía con el fabricante en forma directa con el centro autorizado de la marca. CECOMSA es Centro De Servicios Autorizado de las marcas Dell, Canon, HP, KTC, Lenovo, Samsung y Epson. La garantía de consumibles y cartuchos HP se gestiona a través del Centro de Asistencia HP, 1-800-711-2884 por política del fabricante. Las garantías de refrigeradores Samsung, tablets Samsung y portátiles Acer, son gestionadas a través del Centro de Servicio Techcomm Wireless con el apoyo de Cecomsa como distribuidor.

### **Condiciones o Requisitos para el reclamo de garantía:**

Para hacer válida esta garantía el cliente deberá presentarse en una de nuestras instalaciones con lo siguiente: el equipo, la factura de compra original o copia legible e información del problema. Recordándoles a nuestros clientes que el servicio de garantía es sobre las partes físicas que presenten daño de manufactura (fabricante) y no cubre problemas de software.

### **¿Qué cubre esta garantía limitada de productos?**

Esta garantía limitada de productos SOLO cubre defectos de manufactura del fabricante durante su USO NORMAL, de acuerdo a las instrucciones del manual de usuario y el propósito para el cual el producto fue diseñado. Para determinar si un producto presenta problema de manufactura, fabricación u otra causa: un técnico especializado de CECOMSA juntamente con el cliente, harán las evaluaciones al equipo, determinando la procedencia del inconveniente basándose en el manual del producto para el cual fue diseñado,

Mediante esta evaluación se determina si tiene un defecto de manufactura o un defecto por causa externo (como se describe a continuación en punto 3 hasta el punto 8 del párrafo, "¿Qué NO cubre esta garantía limitada de productos").

### **¿Qué haremos para cubrir una Garantía?**

Una vez se determine que el producto cumple con los requisitos y tiempo de garantía, CECOMSA acepta repararlo o enviarlo a un Centro de Servicio Autorizado si lo hubiere en el país informándole al cliente previo al proceso. En caso de que el producto no se pueda reparar el usuario tiene la opción de la sustitución del producto por otro en buen estado, una rebaja del precio o la devolución del valor pagado. Si el producto es cambiado, la garantía será directa con el fabricante a través del cliente, conservando el tiempo restante de garantía establecido en la factura de compra del producto original por CECOMSA. El nuevo producto NO adquiere un nuevo tiempo de Garantía por CECOMSA. El tiempo de reparación o cambio en ningún caso será mayor de 30 días, contados a partir de la fecha de recepción del producto. El tiempo durante el cual el consumidor esté privado del uso del equipo en garantía por cualquier causa relacionada a su reparación, se prolonga y extiende al plazo de garantía legal.

### **¿Qué NO cubre esta garantía limitada de productos?**

**1.** Los productos que no hayan sido facturados por CECOMSA. Ninguna otra garantía verbal o escrita diferente a la aquí expresada será reconocida. **2.** Productos cuyo período de garantía hayan vencido, que el número de serial esté alterado, diferente al de la factura o que presenten modificaciones no autorizadas en las especificaciones. **3.** Productos que presenten Daños causados por operaciones o usos diferentes a los especificados en el manual de usuario, con daños causados por fuentes externas, golpes, incendios, pintura, daños cosméticos en general, rayado, fisura, evidencias de residuos de humedad, sudor o comida dentro de la unidad o daños causados por condiciones climáticas tales como terremotos, inundaciones y tormentas eléctricas que no hayan sido causados en un centro autorizado. **4.** Productos que presentan daños causados por fluctuaciones de voltaje o por instalación eléctrica de mala calidad (por ejemplo: falta de tierra en la instalación eléctrica) en los casos que no hayan sido causados en un centro autorizado. **5.** Productos que presenten daños causados por la instalación, reparación y/o reinstalación efectuada por centros de servicio o personal no autorizado. Sólo el personal de CECOMSA está autorizado. **6.** Productos a los que se le instalaron partes o accesorios no reconocidos por el fabricante (por ejemplo: relleno de cartuchos, uso de tinta no original). **7.** Problemas causados por falta de mantenimiento según especifique el manual de usuario. **8.** Ningún tipo de Software instalado en el computador, inclusive el Sistema Operativo, o problemas de virus aplica para esta garantía. El software es garantizado sólo por el fabricante de dicho software.

## Garantías Limitadas para Partes de Productos

El tiempo de garantía de los productos se establece en la factura de compra y en el manual de usuario contenido en el empaque de su producto a excepción de los siguientes componentes:

1. La garantía de mayor tiempo, que varía desde 1 año a 5 años, no incluye los materiales ni partes gastables, tales como: consumibles, lámpara de proyector, filtros u otro similar, gastadas o con tiempo de vida útil agotado.
2. Las baterías de las portátiles tienen un (1) año de garantía limitada, ver especificaciones de cada fabricante.
3. Esta garantía no incluye mantenimiento preventivo. Responsabilidad del Cliente.

El cliente debe revisar los artículos antes de retirarlo de nuestros almacenes en conjunto con un personal de la tienda donde compró, verificando que estén completos y que no presenten daños físicos. Una vez el cliente recibe la factura asume que todo está correcto. Los daños físicos no son cubiertos por garantía. Se le indica al cliente que es responsable de proteger su información patrimonial y confidencial previo al ingreso del equipo al Centro de servicio. Antes de obtener el servicio de reparación bajo garantía, el cliente debe hacer copias de seguridad de todos los datos de su sistema. La garantía no cubre pérdida de datos ni aplicaciones instaladas en el equipo.

## II- DEVOLUCIONES DE COMPRAS

Si se presenta una devolución de compra, debe presentar los productos en empaque original con sus accesorios (manuales, cables, caja interna, externa) y cualquier pieza que estuviera incluida en la caja del producto en un plazo menor a 30 días. Los materiales consumibles como: tintas, tóner, software, mobiliario una vez ensamblado, impresoras con tinta cargada o consumibles destapados, artículos de empaque único u otro similar destapados, fuera del tiempo límite de devolución, no aplican para una devolución. Productos de órdenes especiales (aquellos productos que no están en stock y se piden sólo a solicitud del cliente) no aplican para devolución.

Si por razones excepcionales se aprueba devolución luego de los 30 días de la factura, serán deducidos los impuestos de la transacción, por disposición de la Dirección General de Impuestos Internos. Devolución del Monto pagado:

En caso de que fuese necesario anular la venta y devolver el monto pagado al cliente se tomarán en cuenta los siguientes aspectos: **1.-** Si el equipo está defectuoso toda devolución deberá hacerse antes de los 7 días después de realizada la venta, en caso de que el equipo funcione correctamente y el cliente desea cambiar por otro modelo, la devolución deberá realizarse dentro de las 24 horas de la adquisición. **2.-** No se aceptarán Devoluciones de Productos con problemas "que NO cubra la Garantía Limitada de Productos".

**3.-** En caso de que todo esté correcto y se acuerde devolver el monto pagado por el cliente se procederá de la siguiente forma: **3.1-** Si la devolución es el mismo día de compra se procederá a devolver la venta/factura y devolver el monto pagado por el cliente en la misma forma como se pagó. Si pagó con Tarjeta u otro medio electrónico se anula la operación, si fue en efectivo se devolverá en efectivo, si fue en cheque u otro tipo de letra se le devuelve el cheque o el tipo de letra depositada. **3.2.-** Si la devolución es después del día de compra se tomarán en cuenta los siguientes aspectos: **3.2.1.-** La empresa tiene un plazo de 24 horas para devolver el monto pagado, este pago se hará con un cheque de la empresa. **3.2.2.-** Si el cliente paga con tarjeta de Crédito/Debito u otro medio electrónico se procederá a solicitar al banco la anulación de dicha transacción y se le entregará al cliente copia de esta solicitud y de la respuesta del banco. **3.2.3-** Si el cliente paga con cheque u otro tipo de letra la empresa verificará con el banco que el mismo se haya procesado correctamente y luego de la certificación del banco procederá a devolver el monto pagado.

Con la intención de brindarles un mejor servicio Cecomsa es una empresa Certificada en la marca Dell EMC, siendo miembros activos de la marca, para ofrecerles a nuestros clientes una garantía conforme a las leyes establecidas a nivel comercial.

Es necesario informarles, que no está permitida la exportación y reexportación de productos Dell, de igual modo no se podrá involucrar o comercializar con países o territorios como Corea del Norte, Cuba, Iran, Siria y Crimea, ni con embajadas acreditadas en el país si aplica con estas naciones. Esto conforme a las leyes establecidas en los Estados Unidos, por lo que agradecemos a nuestros clientes cumplir con los compromisos asumidos entre la marca y la organización.

Cecomsa es una empresa que se caracteriza por el respeto y cumplimiento a las leyes estatales y por tal motivo se divulga la información para evitar sanciones y temas de relevancia legal.

REGISTRO DE DATOS DE LA COMPRA

NUMERO DE LA FACTURA:

\_\_\_\_\_

FECHA DE LA FACTURA:

\_\_\_\_\_

FIRMA DEL CLIENTE:

\_\_\_\_\_

POR CECOMSA:

\_\_\_\_\_