



A. Generales.

PCH Mayoreo brinda garantía sólo de los productos que ha comercializado, en cualquiera de sus Sucursales o medios de venta.

- La garantía que proporciona PCH Mayoreo, aplica bajo las normas internacionales de fabricación de los productos.
- El área de Soporte Técnico, es el único autorizado para recibir mercancía para garantía, PCH Mayoreo no se hace responsable por mercancía entregada a otra área o persona ajena a Soporte Técnico.
- El personal de Soporte Técnico, está obligado a revisar físicamente la mercancía al tiempo de su ingreso, en presencia del cliente, a menos que el cliente no esté presente por algún motivo, notificándole cualquier anomalía del producto al cliente mediante su orden de servicio. Para envío de garantías de clientes foráneos ver apartado I de esta política.
- La “**orden de servicio**” es el único documento oficial para la recepción y entrega de la mercancía.
- Todos los productos presentados para trámite en Soporte Técnico (PCH Mayoreo), deben de acompañarse de sus empaques, manuales, controladores y accesorios que originalmente se incluían al momento de su compra, la falta de alguno de estos causará un cargo del 10% sobre el valor de la factura.
- PCH Mayoreo, no se hace responsable de la información y software cargado en las unidades de almacenamiento de los equipos de cómputo.
- PCH Mayoreo, no se hace responsable por productos cambiados, reparados o dañados que no sean reclamados por el cliente dentro de los 30 días naturales posteriores a la fecha de su entrega a Soporte Técnico, después de transcurrida esa fecha, el producto podrá ser desechado sin que PCH Mayoreo tenga ninguna responsabilidad.
- No aplica garantía en consumibles y software.



Llámanos, **LADA sin costo: 01 800 2323 800**

DISTRITO FEDERAL • PLAZA D.F. • GUADALAJARA • LEÓN • MÉRIDA • MONTERREY • PUEBLA
(55) 2456 1414 • (55) 5518 0735 • (33) 3343 1414 • (477) 292 1245 • (999) 254 2525 • (81) 8044 1000 • (222) 405 4050



B. Vigencia.

- El periodo de garantía para cada producto, es el que el fabricante especifique en la **Póliza de Garantía**, o la que se indique en la Factura del cliente.

C. Documentación necesaria.

- La documentación para hacer válida la garantía es:
 - Original o copia de su factura,
 - anexo de series, o documento oficial expedido por la empresa y,
 - falla claramente detallada.
- En el caso de los productos que cuenten con Centro de Servicio del Fabricante (CAS), deberán presentar:
 - Póliza de garantía del producto,
 - documentación especial que requiera el CAS y,
 - falla claramente detallada.

D. Formas de pago a Garantía.

- **CENTRO DE SERVICIO AUTORIZADO:** Los productos en los que la Póliza de Garantía del fabricante especifique que su forma de pago sea vía atención en el Centro de Servicio Autorizado (CAS), el cliente deberá presentar el producto en alguno de los centros de servicio autorizados por el fabricante, adjuntando factura y anexo de series, póliza de garantía del producto (si viene incluida) y detallar la falla claramente, liberando a PCH Mayoreo de toda responsabilidad de dicho trámite.
- **REPOSICIÓN:** Esto aplica para los productos que su garantía no es por medio de algún centro de servicio, y que PCH Mayoreo cuenta con existencia disponible del mismo modelo o producto similar, ya sea nuevo o reparado para reponer el defectuoso. El cambio se realizará en un término no mayor a 24 horas en clientes locales y 48 horas



Llámanos, **LADA sin costo: 01 800 2323 800**

DISTRITO FEDERAL • PLAZA D.F. • GUADALAJARA • LEÓN • MÉRIDA • MONTERREY • PUEBLA
(55) 2456 1414 (55) 5518 0735 (33) 3343 1414 (477) 292 1245 (999) 254 2525 (81) 8044 1000 (222) 405 4050



POLITICA DE GARANTÍAS Y DEVOLUCIONES. PC-OP-P-01 (5)

en clientes foráneos, después de haber sido ingresados al área de Soporte Técnico (ese producto tendrá el periodo de vigencia restante de garantía de la compra original).

- **NOTA DE CRÉDITO:** Esta forma aplica para los productos que no son por centro de servicio y que además no se cuenta con mercancía disponible para su reposición. En el caso que el producto ya esté fuera del mercado, se hará al valor del costo de reposición del producto sustituto o valor comercial a la fecha de la operación y en ningún caso excederá del precio de la factura del producto defectuoso.
- **REPARACIÓN:** La reparación aplica solo en computadoras portátiles (Laptops) y monitores LCD de importación (excepto productos donde deba hacerse válida la garantía en centro de servicio autorizado por el fabricante), PCH Mayoreo entregará el producto reparado y funcionando, posterior a la reparación, ese producto tendrá el periodo de vigencia restante de garantía de la compra original.

E. Garantía Express.

- Aplica cuando el producto defectuoso se presenta en Soporte Técnico de PCH Mayoreo, dentro de los primeros 7 días naturales, contados a partir de la fecha de compra y consiste en que el pago de la garantía se aplicará el mismo día por cualquiera de las formas de pago descritas en este documento.

Nota: No aplica en productos donde el fabricante especifica que la garantía debe ser directamente válida con ellos.

F. Exclusiones.

- La garantía no es válida en los siguientes casos:
 - El producto hubiese sido utilizado en condiciones distintas a las especificadas por el fabricante y/o de acuerdo al instructivo de uso que se le acompaña.



Llámanos, **LADA sin costo: 01 800 2323 800**

DISTRITO FEDERAL • PLAZA D.F. • GUADALAJARA • LEÓN • MÉRIDA • MONTERREY • PUEBLA
(55) 2456 1414 (55) 5518 0735 (33) 3343 1414 (477) 292 1245 (999) 254 2525 (81) 8044 1000 (222) 405 4050

www.pchmayoreo.com



POLITICA DE GARANTÍAS Y DEVOLUCIONES. PC-OP-P-01 (5)

- El producto hubiese sido alterado o reparado por personas no autorizadas por PCH Mayoreo (presente daño físico, producto quemado, roto, golpeado, intervenido, con sellos de garantía violados, circuitos o chips rayados).

G. Daños indirectos.

- PCH Mayoreo no es responsable por ningún daño general, derivado, punitivo, incidental o especial, además de algún producto defectuoso, esto incluye la pérdida de información, interrupción del uso, el costo de la recuperación de la información perdida, pérdida de beneficios y el costo de la instalación o desmontaje de productos de reemplazo o cualquier otro efecto causado por cualquier defecto o por la reparación o reemplazo de los productos.

H. Devolución de productos nuevos.

- Para realizar una devolución del producto, se debe considerar lo siguiente:
 - El producto deberá tener sus empaques originales, sin ninguna alteración o violación.
 - Las devoluciones procederán solamente durante los 7 días posteriores a su compra; salvo productos a consignación.
 - Se aplicará un cargo de \$20 dólares o 10% del valor del producto a devolver, lo que resulte mayor.
 - En devoluciones superiores a \$1,000 dólares se requiere la autorización del Gerente de Ventas Sucursal.
 - No se aceptarán a devolución, aquellos productos que hayan sido solicitados por el cliente como compra especial.
 - Si tiene alguna duda sobre el producto, por favor consulte antes de hacer su pedido en la página Web, con su Ejecutivo o nuestro departamento de Soporte Técnico.
 - En memorias, microprocesadores, consumibles y software no se aceptan devoluciones.



Llámanos, **LADA sin costo: 01 800 2323 800**

DISTRITO FEDERAL • PLAZA D.F. • GUADALAJARA • LEÓN • MÉRIDA • MONTERREY • PUEBLA
(55) 2456 1414 (55) 5518 0735 (33) 3343 1414 (477) 292 1245 (999) 254 2525 (81) 8044 1000 (222) 405 4050

www.pchmayoreo.com



POLITICA DE GARANTÍAS Y DEVOLUCIONES. PC-OP-P-01 (5)

- No se hacen devoluciones de efectivo, se harán a través de una nota de crédito con su depreciación correspondiente.
- La nota de crédito podrá ser aplicada dentro de los siguientes 60 días posteriores a su emisión.

I. Envíos foráneos de garantías.

- Todo producto derivado de una garantía, viajara de retorno hacia el cliente a cuenta de PCH Mayoreo, si el cliente desea llegue día siguiente, tendrá que adquirir por cuenta propia la guía correspondiente.

Nota: Los tiempos y recolección varían dependiendo de la transportista, así mismo al ser un flete gratis, el riesgo corre a cuenta del cliente (ver **Política de Comercialización PC-CO-P-02**).



Llámanos, **LADA sin costo: 01 800 2323 800**

DISTRITO FEDERAL • PLAZA D.F. • GUADALAJARA • LEÓN • MÉRIDA • MONTERREY • PUEBLA
(55) 2456 1414 (55) 5518 0735 (33) 3343 1414 (477) 292 1245 (999) 254 2525 (81) 8044 1000 (222) 405 4050

www.pchmayoreo.com