GRUPO
CIRCULO ROJO

POLÍTICA DE GARANTÍAS

33114834
www.circulo-rojo.com.bo
gerencia@circulo-rojo.com.bo
Av. Santa Cruz N° 356 Santa Cruz Bolivia.
Edif. Ébano planta baja Gabriel René Moreno entre Topáter y 15 de Agosto
Cochabamba - Bolivia

OBJETIVO

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

ALCANCE

Aplica a todos los clientes de CIRCULO ROJO.

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 CIRCULO ROJO con la Factura Original o una copia de la Nota de Garantía que se les da al momento de retirar el producto de Despacho.

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 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 de manera no presencial.

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 mimos hacia los clientes, es el personal de CIRCULO ROJO. No nos hacemos 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.), CIRCULO ROJO 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 Nota de Servicio Técnico por parte del personal de CIRCULO ROJO, donde especifique el Nro. de GUIA 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 Guia de Servicio Técnico con la casilla de "RESULTADO FINAL" rellenada con la información 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.CIRCULO-ROJO.com.bo o en la Aplicación Móvil CIRCULO ROJO. Estos tiempos se utilizarán para determinar si la garantía aún está vigente.

4.- ¿QUE CUBRE LA GARANTÍA ?

La garantía de CIRCULO ROJO cubre desperfectos de fabricación,se realizará el rem plazo 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.

***Ver anexos para políticas de garantías de cada respectiva marca para más detalle o dudas.**

5.- ¿QUÉ NO CUBRE LA GARANTÍA?

La garantía de CIRCULO ROJO 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 CIRCULO ROJO.

- En Baterías, Transformadores y toda Fuente de Alimentación NO aplica Garantía.

6.- PARA LOS EQUIPOS EN GARANTÍA

Revisar Anexos para las respectivas marcas

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 2 a 4 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.) y autorizacion por gerencia de CIRCULO ROJO.

- En caso de que el cliente no acepte el equipo de reemplazo, se precederá a realizar una Nota de Crédito descontando el 16% de la factura ya hecha, esto después de ser evaluado y autorizado por la gerencia de CIRCULO ROJO.

- En caso de que el equipo de reemplazo tenga un valor mayor al del cliente, se solicitará una Nota de Crédito por el valor y se facturará el nuevo producto, el cliente pagará la diferencia.

- Para ventas de SALDOS 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.

- En caso de líneas de productos : Discos Duros Pull y accesorios de marca CIRCULO ROJO , se otorga 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.

*** Se evaluara alguna excepción en estos artículos de acuerdo al caso y bajo autorización de gerencia.**

7.- PARA LOS EQUIPOS FUERA DE GARANTÍA

Para los equipos que no tengan garantía, el procedimiento 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, 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 60 días calendario a partir de la fecha de entrega del equipo reparado, dicha fecha se especifica en la Orden de Trabajo Liquidada.

8.- EMISIÓN DE NOTA DE 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:

La nota de crédito aplica sobre el precio bruto (Antes de Impuestos).

POLITICA DE NOTA DE CREDITO	
PERIODO EN MESES	**% DE DEVOLUCIÓN**
1 – 2 MESES	**100%**
3- 12 MESES	**80%**
13 – 24 MESES	**75%**
25 – 36 MESES	**65%**
36 – 48 MESES	**55%**
48 – 60 MESES	**40%**

9.- EMISIÓN DE INFORME DE TÉCNICO

El informe técnico se realizará de forma gratuita para todos los equipos que distribuya CIRCULO ROJO e ingresen a Servicio Técnico, además si el cliente lo requiere. Si el equipo no es de CIRCULO ROJO este Informe Técnico tendrá un costo para el cliente de acuerdo al caso.

10.- ENVÍOS A SERVICIO TÉCNICO

Recepcionar los equipos en la misma sucursal donde adquirió el producto CIRCULO ROJO o en la sucursal más cercana para su comodidad.

Tomando en cuenta los tiempos de retardo de las transportadoras se da un tiempo de respuesta estimado de 6 días hábiles aproximados.

En caso de que el envío de los equipos haya sido realizado directamente desde el interior del país por el cliente, CIRCULO ROJO 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:

- 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, CIRCULO ROJO No se hará responsable por el mismo.

- Todo gasto por transporte de envío y devolución de equipos, correrá a cuenta del Cliente, CIRCULO ROJO 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.

garantias@circulo-rojo.com.bo

+591 72149868

11.- ABANDONO DE EQUIPOS

En caso que el cliente no recoja el equipo dejado en las oficinas de Servicio Técnico de CIRCULO ROJO 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, CIRCULO ROJO 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.

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 contario 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.

- CIRCULO ROJO NO comercializa ni hace instalaciones y/o configuraciones fuera de nuestras oficinas a usuarios finales.

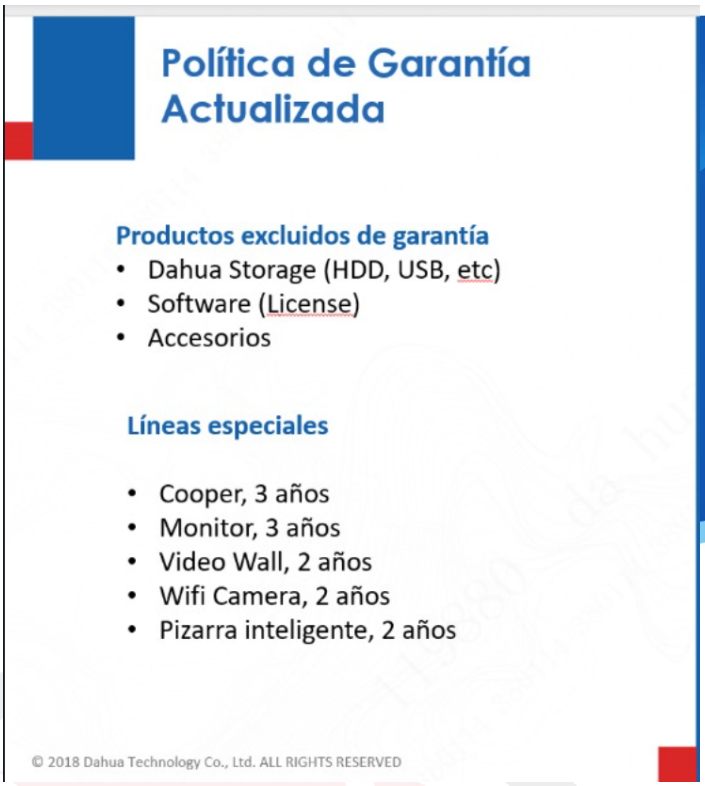
- Para equipos que se encuentren en periodo de garantía, pero que requieran algún mantenimiento y/o reparación y el costo del mismo no sea cubierto por la garantía, se informará al cliente vía teléfono y/o correo electrónico acerca del trabajo para su respectiva aprobación.

- 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.

- ANEXO 1


Política de Garantía Actualizada
Productos excluidos de garantía
• Dahua Storage (HDD, USB, etc)
• Software (License)
• Accesorios
Líneas especiales
• Cooper, 3 años
• Monitor, 3 años
• Video Wall, 2 años
• Wifi Camera, 2 años
• Pizarra inteligente, 2 años
© 2018 Dahua Technology Co., Ltd. ALL RIGHTS RESERVED

alhua
TECHNOLOGY
PRODUCTO DE ALTA CALIDAD
GARANTÍA DE 5 AÑOS
5 AÑOS DE GARANTÍA
alhua
GRUPO
CIRCULO ROJO