



## POLÍTICA DE GARANTÍA

El presente documento tiene como objetivo establecer la política de retornos del producto (en adelante el “producto”) defectuoso al recibo, de venta por Grupo Loma del Norte SA de CV hacia el Distribuidor (en adelante “Usted”).

Le informamos que nuestra Política de Garantía de Grupo Loma del Norte SA de CV, podrá cambiar sin necesidad de previo aviso.

Grupo Loma del Norte SA de CV, en conjunto con los Fabricantes de las marcas que autorizan esta modalidad de garantía, otorgan el cambio físico del producto, siempre y cuando el producto haya presentado falla, y a su vez haya sido reportada dentro de los 14 días calendario después de fecha de facturación.

Para que Usted obtenga este beneficio deberá cumplir con todos y cada uno de los siguientes requisitos:

- 1.- El plazo para hacer efectivo el cambio es de 14 días calendario, después se hará reparación o nota de crédito si aplica la garantía.
- 2.- El producto deberá ser de línea (no obsoleto o discontinuado).
- 3.-El producto deberá ingresar en perfectas condiciones físicas, entendiéndose por ello que el producto se encuentre sin ralladuras, golpes, enmendaduras, y contar con su caja, empaques, manuales y accesorios originales.

## PROCEDIMIENTO PARA LA APLICACIÓN DE GARANTÍA.

Si usted cuenta con un producto que presenta alguna falla, debe revisar en el Anexo si el producto ofrece este tipo de garantía.

- 1.- Si el problema es atendido por Grupo Loma del Norte SA de CV, Usted deberá solicitar la autorización de retorno de producto, con el departamento de Garantías, recibida su solicitud por este medio, se compromete a confirmar su registro.
- 2.- Tendrá una vigencia de 5 (cinco) días calendario a partir de la fecha de reporte para que el producto este en sucursal de Grupo Loma Norte SA de CV.
- 3.- Usted deberá enviar su producto con flete pagado a su sucursal o presentarse al Departamento de Servicio al Cliente de la Sucursal más cercana con los siguientes documentos.

*A. Copia legible de factura y*

*B. del anexo de números de series.*

Cabe señalar a Usted que en caso de que la marca del Fabricante no esté en el Anexo y la garantía no aplique, el producto debe ser llevado y/o enviado al Centro Autorizado de Servicio especificado por el Fabricante.

**NOTA:** EL ANEXO, ES UN CUADRO ILUSTRATIVO QUE SEÑALA EL TIEMPO DE LAS MARCAS, Y EL LUGAR AL CUAL ACUDIR PARA HACER EFECTIVA LA GARANTÍA.

De manera enunciativa más no limitativa señalamos algunas de las RESTRICCIONES DE **GARANTIA**:

1. Cuando no se cumplan con los términos y plazos estipulados.
2. Por el uso indebido del producto o no haya sido utilizado en base al instructivo y/o manual del Fabricante.
3. El producto haya sido intervenido o alterado.
4. El producto se encuentre roto, golpeado o rayado.
5. La falla sea provocada por la instalación de cualquier software o agentes externos.
6. El producto tenga pixeles dañados (notebook y monitor con pantallas de LCD). Cada Fabricante tiene establecido un mínimo de píxeles dañados para hacer cambio de equipo. Si el producto se encuentra en buen estado o funcionando, Usted deberá pagar el costo del flete de retorno.

Si la solución que aplica es el cambio del equipo, se reemplazará exclusivamente el equipo, parte o pieza defectuosa, manteniendo Usted todos sus accesorios y embalajes incluidos originalmente.

El producto que tenga opción a la aplicación de la garantía será reemplazado de acuerdo a la disponibilidad del stock.