

POLITICA DE GARANTÍA BANDA NEUTÓNICA

El presente documento tiene como objetivo establecer las políticas de garantía y devoluciones, así como sus términos y condiciones de **Banda Neutónica** (en adelante BN) en sus productos vendidos al CLIENTE (en adelante "USTED"). Los cuales usted acepta al comprar un producto y/o servicio con nosotros.

Banda Neutónica no excluye, limita o suspende otros derechos que usted tenga, aun los contemplados en las leyes que apliquen al caso.

Procedimiento para hacer valida la garantía:

- El producto debe encontrarse dentro del periodo de garantía (1 año de garantía con BN).
- La garantía comienza a correr a partir de la fecha establecida en la nota de compra o factura.
- Para tramitar una garantía, deberá enviar un correo a **ventas@bandaneutonica.com** con la siguiente información:

Nombre del comprador:

Numero de pedido:

Número de Serie del producto con la falla:

Descripción breve de la falla:

Usted deberá cubrir los gastos de envío hacia BN (no se reciben paquetes por cobrar), si el producto aplica en garantía el costo de envío de BN a su domicilio corre por nuestra cuenta.

*Si no entra en garantía, el cliente deberá pagar por él envío de regreso.

- En ese mismo correo nos contactaremos con usted para darle los pasos a seguir:

*Cuando tengamos una respuesta del producto nos comunicaremos con usted para proporcionarle una nueva pieza o hacer el reembolso.

- El cliente debe enviar la caja, embalaje y todo aditamento extra que contenga el producto dentro de su empaque, tales como, manuales, cables, y accesorios, así mismo debe presentar el documento "Póliza de garantía" contenido dentro del mismo al momento de la compra.

- Se deberá anexar una carta explicando el problema del producto enviado a garantía, de no incluirse puede demorar el tiempo de respuesta.

- Al momento de recibir el producto, BN entregará una "Orden de servicio" al cliente y esta contendrá un "número de folio". En caso de ser un producto recibido por paquetería la "Orden de servicio" será enviada al cliente por medio de correo electrónico a la dirección que el cliente haya otorgado y se dará por entendido que el cliente acepta los términos del documento enviado.

- El producto será revisado para la evaluación de la garantía por personal técnico calificado. El plazo del diagnóstico será de uno a 30 días hábiles.

- En función del resultado del diagnóstico se procederá según sea el caso los siguientes tipos de garantía:

1. Cambio: Si el producto presenta fallas irreparables y se considere necesario cambiar el producto. Ese producto tendrá el periodo de vigencia restante de garantía de la compra original.
2. Nota de crédito: Esto sucederá en caso de que el producto se encuentre fuera de stock.
3. Reparación: En caso de que el producto sea reparable y a juicio de los especialistas técnicos de Neutónica con dicha reparación el producto adquiera nuevamente su funcionamiento óptimo.

- El cliente será notificado a través del correo proporcionado o número de teléfono de que su garantía se hará válida.

- El cliente se encarga de los gastos de envío de regreso en caso de que el producto presentado a garantía tuviera daño físico o mostrara un buen funcionamiento y por lo tanto no fuera válida la garantía.

Condiciones y limitaciones de la garantía:

- Solo se harán válidas garantías por defectos del fabricante, **NO POR DAÑO FÍSICO** (llámese daño físico a productos quebrados, rayados, quemados, con circuitos quemados, sellos de garantía violados o con piezas sueltas, etc.).

- Por el uso indebido del producto o no haya sido utilizado con base al instructivo y/o manual del Fabricante.

- ***El periodo de garantía para cada producto es el que se especifique en la nota o factura de compra, con un periodo mínimo de 1 año***

- La garantía no aplica para desgaste normal del producto en su vida útil o uso inadecuado del producto.

- El producto haya sido intervenido, alterado o reparado de cualquier manera o por persona ajena al Centro de Servicio Autorizado. El producto se encuentre roto, golpeado o rayado.

- En caso de que su pedido llegue con daño físico por parte de paquetería, solamente se hará válido el cambio si el cliente lo reporta dentro de las próximas 48hrs. de haberle llegado el paquete y que el envío haya sido asegurado.

- BN 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 notificación de que el producto se encuentra listo para su entrega. Después de esa fecha el producto podrá ser desechado sin que BN tenga ninguna responsabilidad.

GARANTÍA DE SATISFACIÓN:

BN ofrece 21 días de garantía de satisfacción por parte del usuario, si a partir de la fecha de entrega el producto no cumple con las expectativas o no funciona como Usted lo esperaba.

- Para poder devolver un producto, deberá estar en condiciones óptimas **sin ninguna alteración o daño**.
- Se deberá anexar una carta explicando el problema del producto o la situación por la cual se está devolviéndolo.
- Las devoluciones procederán solamente durante los 21 días posteriores a la entrega del producto.

Usted deberá cubrir los gastos de envío hacia BN (no se reciben paquetes por cobrar).

- **No se podrá hacer ninguna devolución** en los siguientes casos:
 - o El producto y/o el empaque; se encuentren rayado, con golpes, sucio o con otra forma de maltrato o daño y el empaque o las cajas no son las originales.
 - o El cliente debe enviar la caja, embalaje y todo aditamento extra que contenga el producto dentro de su empaque, tales como, manuales, cables, y accesorios, así mismo debe presentar el documento "Póliza de garantía" contenido dentro del mismo al momento de la compra.
- Una vez recibido el producto será revisado por personal técnico calificado para verificar su funcionalidad y que no presente algún daño físico.
- El cliente será notificado a través del correo proporcionado o número de teléfono de que su devolución se hará válida y se procederá a hacer el reembolso, el cual deberá verse reflejado en un plazo no mayor a 30 días.

DEVOLUCIONES:

Para poder devolver un producto, deberá tener sus empaques **sin ninguna alteración o violación**. En caso de que el producto se encuentre abierto se deberá hacer la solicitud de como garantía de satisfacción.

- Las devoluciones procederán solamente durante los 21 días posteriores a su compra.
- Usted deberá cubrir los gastos de envío hacia BN (no se reciben paquetes por cobrar).
- **No se podrá hacer ninguna devolución** en los siguientes casos:
 - o El empaque o las cajas de producto cuentan con etiquetas no originales; se encuentren rayado, con golpes, sucio o con otra forma de maltrato.
 - o El empaque o las cajas no son las originales.
 - o La factura incluya la leyenda "Sin Devolución y/o Cancelación".

BN no asume, ni autoriza a cualquier otra persona que pretenda actuar de su parte para modificar o cambiar esta política de garantía, ni asumir para ello cualquier otra garantía o responsabilidad que concierne a los productos.

Al aceptar estos términos y condiciones los acepta también para las futuras transacciones.

