

# POLÍTICAS DE GARANTÍA

HELP SOLUCIONES  
EXPERTOS EN TECNOLOGÍA

## ¿Cuándo hacer válida la garantía?

Se recibe la garantía cuando el producto cumpla con :

**Calidad:** Cuando el producto se encuentra en perfecto estado físico, no debe ser manipulado, no presentar golpes, humedad o uso indebido.

**Disposición:** Cuando el producto funciona correctamente de acuerdo al objetivo del fabricante.

**Seguridad:** Cuando el producto no presenta riesgo para la salud o integridad de las personas.

**Límite de tiempo:** Cuando el producto no exceda el tiempo de garantía pactado con el vendedor.

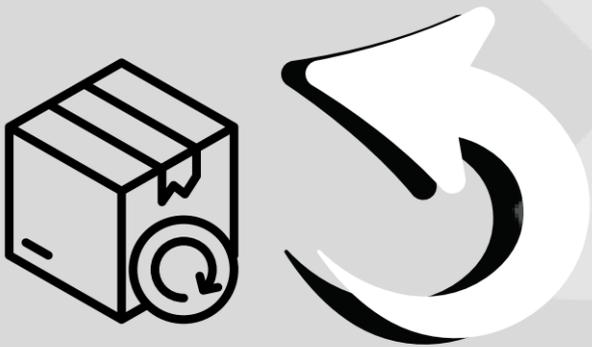
## ¿Dónde debes gestionar la garantía de tu producto?

Dependiendo la marca de tu producto debes validar si la garantía la necesitas tramitar con nosotros o con el centro de servicios autorizado de la marca.



## DEVOLUCIONES

Si existe reclamo sobre la mercancía que se está recibiendo, hágalo dentro de un tiempo máximo de tres días hábiles posterior al recibo de la misma, no se aceptan reclamos ni devoluciones después de este tiempo. El producto debe ser retornado a las instalaciones de la compañía asumiendo los gastos de envío sin excepción.



## ¿Qué debes presentar para tu Garantía?

- Descripción de la falla del producto.
- Empaques originales del producto y en buen estado.
- Con los sellos de seguridad sin estar alterados o removidos, de lo contrario no se aprobará la garantía.
- Factura de compra.



## GARANTÍA APROBADA

Una vez sea aprobada la garantía por nosotros, se le entregará un documento con el cual puede hacer seguimiento a su trámite.

El tiempo de respuesta a su garantía es de 8 días hábiles tan pronto se encuentre el producto en nuestras instalaciones, listo para el debido diagnóstico.

Finalizado el diagnóstico, nosotros decidimos el método de respuesta para dar solución a su trámite, entre los cuales se encuentra, producto reparado, producto nuevo o una nota de crédito.

