

## POLITICAS DE DEVOLUCION Y GARANTIA

### Políticas de Garantía

- 1) Todos nuestros productos cuentan con garantía, la cual se especifica en la nota de cotización y/o factura de compra.
- 2) El tiempo de garantía de software es de tres meses una vez firmado el documento de entrega del mismo.
- 3) Todo equipo en garantía debe ser manipulado por personas autorizada, si un equipo esta alterado pierde cualquier validez la garantía.
- 4) El producto es aceptado a revisión y no implica la aceptación del mismo como una devolución o como un compromiso para aceptar la garantía.
- 5) En caso de que el producto ya lo haya discontinuado el fabricante o se encuentre agotado, se entregará uno de las mismas características o similares como reemplazo. Dichos productos harán continuidad con la misma garantía del producto original.
- 6) El tiempo de respuesta una vez recibido el producto en nuestras oficinas será no más de 30 días hábiles el cual puede variar dependiendo de la complejidad de la falla.
- 7) Las garantías de nuestros productos se tramitan en nuestras instalaciones en Calle Elvira Méndez, Edificio el Dorado piso #3 Oficina A-C, centro de servicio autorizado de la marca que usted adquirió con nosotros.
- 8) NO HAY CAMBIOS por mercancía de otros modelos, solo será acreedor a reparación en garantía o reemplazo por otro del mismo modelo o similar si así se determinara después del diagnóstico y siempre y cuando no exceda el límite de tiempo de garantía estipulado en estas políticas.
- 9) Los trámites de garantía no tienen ningún costo para el cliente.
- 10) El cliente pagará el envío del producto a garantía y cubrirá el gasto de envío de retorno del producto en caso de ser al interior del país.

11) Las garantías solo se enviarán y recibirán de lunes a viernes en horarios de oficina.

- a. Lunes a viernes de 8:00 a.m. – 16:00 p.m.
- b. Sábado de 9:00 a.m. – 12:00 p.m.

### Trámite para Garantía

#### En caso de Productos.

1. Traer el producto y/o artículos a nuestras instalaciones en Calle Elvira Méndez, Edificio el Dorado piso #3 Oficina A-C, en horarios de atención a cliente son días hábiles de lunes a viernes de 8:00 a 17:00 horas y sábados 9:00 a 12:00 horas, a excepción con cliente que tengan contrato de mantenimiento vigente que se pueden hacer en sitio.
2. Copia nota de remisión y/o factura de compra.
3. Anexar carta explicando la falla del producto enviado a garantía, (No se procederá a su revisión si no incluye dicho documento y esto demorará el tiempo de respuesta).
4. El producto enviado a garantía deberá incluir copia nota remisión y/o factura de compra, así como MANUALES, CAJA, CABLES, SOFTWARE, ETC., que incluya el producto original.
5. Deberá enviar el producto a nuestras oficinas cubriendo los gastos de envío (no se reciben paquetes por cobrar).
6. Las garantías se deben tramitar única y exclusivamente en Orion Multiservice, S.A. a excepción que el fabricante requiera que sus productos tengan que ser enviados al centro de servicio autorizados.

#### Validez e Invalidez de las garantías

1. Solo se harán validas garantías por defectos del fabricante, NO POR DAÑO FÍSICO (llámese daño físico a: productos quebrados, rayados, modificados, con circuitos quemados, sellos de garantía violados, con piezas sueltas, etc.), así mismo NO procede garantía de productos a los cuales se les da un uso para el que no están diseñados.

2. Si el empaque que utilizó para enviar el producto a garantía, no fue el adecuado y el producto llega físicamente dañado, se procederá a notificarle vía telefónica y por medio del correo con fotografías del daño presentado.
3. La garantía NO procede por incompatibilidades y/o mala configuración del sistema operativo para equipos muy específicos como los PUNTOS DE VENTAS (NCR, ICG)
4. Es obligación del cliente revisar los productos tan pronto le son entregados, En caso de que su pedido llegue con daño físico por parte de la paquetería o con sellos de garantía rotos o alterados, solamente se hará valido el cambio si usted nos lo reporta a nuestros teléfonos 269 2212 o e-mail [sopORTE@icg-panama.com](mailto:sopORTE@icg-panama.com) o al vendedor que le atiende, dentro de las siguientes 24 horas después de haberle recibido el paquete ( Producto).
5. De la misma manera si usted recoge el producto original personalmente en la tienda, deberá revisar la integridad de la mercancía y los sellos de garantía, si usted omitiera esta revisión daremos por entendido que está de acuerdo y satisfecho con la mercancía que está recibiendo
6. Todos los productos incluyen un sello de garantía o candado de seguridad adherido al producto. Si dicho sello es removido o alterado NO procederá la garantía.
7. Al enviar algún producto a garantía, usted deberá incluir una copia de la factura o nota de compra, así como todos los accesorios originales necesarios para el funcionamiento del equipo, pues de lo contrario NO se aceptará tramitar la garantía hasta en tanto se envíen todos los accesorios faltantes.

### Devoluciones de productos

1. En caso de querer devolver un producto se deberá entregar en las condiciones de empaque original del producto en termino de 24 horas hábiles, y se hará nota de crédito para ser usado en otro producto de la empresa, con excepciones especiales aprobadas por el gerente administrativo.