

- ✓ Para todos los envíos realizados a cualquier parte de la Republica Mexicana, mediante cualquier empresa de paquetería con la cual tengamos convenio comercial, aplicara una tarifa y precio único determinado por el peso y dimensiones del producto que se pretenda enviar, siempre y cuando este no pretenda ser enviado a zonas denominadas como reexpediciones, de difícil acceso, entregas fuera de ruta, zonas de alto riesgo o prohibidas y zonas fronterizas, caso en el cual estas tarifas cambiaran, y se cobrara un monto extra por el servicio de entrega bajo estas condiciones.
- ✓ Para los envíos que se realicen de compras en paquetes o kits conformados por varios productos, la empresa se reserva el derecho de enviarlos de manera conjunta, o por separado según se determine mediante su peso, dimensión y contenido, de acuerdo a las políticas de embalaje, empaque y manejo de paquetes de cada empresa de paquetería con la cual tenemos convenio.
- ✓ **ITIPSA** procurara siempre realizar los embalajes y empaques de todos sus envíos de la manera más segura, protegida, con los empaques adecuados y la protección necesaria para que todos los paquetes viajen de forma segura, y sean recibidos en buen estado y completos.
- ✓ **ITIPSA** no se hace responsable por daños, perdidas, maltrato, robo total o parcial originados en el transcurso o durante el viaje de entrega del punto origen (remitente) hacia el punto destino (destinatario) de todos los paquetes que sean entregados en guarda y custodia a cualquiera de las empresas de paquetería con las cuales se tenga convenio, entendiéndose que el transcurso de viaje comienza desde el punto de recepción del paquete por parte de la empresa de paquetería responsable, hasta el punto de entrega al destinatario final.
- ✓ En el caso de las compras de mercancía y productos realizadas con ITIPSA que adquieran el seguro adicional para sus envíos, la empresa se compromete a reemplazar su compra en un lapso no mayor a 5 días, previa solicitud y tramite de la póliza de seguro contratada con la empresa de paquetería correspondiente.
- ✓ Todos los seguros adicionales contratados al momento de la compra de cualquiera de nuestros productos, estarán cubiertos por una póliza de seguro que es proporcionada por la propia empresa de paquetería que realiza el servicio de envió. Esta protección está sujeta a las clausulas propias de la póliza contratada con la empresa correspondiente.

- ✓ La aplicación de las garantías de todos nuestros productos está sujeta a la previa solicitud de la misma, así como a la verificación y diagnóstico del producto en cuanto a su funcionamiento, componentes, características, uso, especie, valor y forma original de compra.
- ✓ ITIPSA otorgará garantías directas únicamente sobre productos con defectos de fábrica y mal funcionamiento de piezas para lo cual la reclamación deberá realizarse los primeros 5 días posteriores a la compra, de lo contrario los demás productos que cuenten con garantía deberá hacerse válida directamente en nuestro Taller de Servicio y Soporte Técnico dentro del tiempo otorgado de garantía.
- ✓ En el caso de los chips de sistemas continuos, únicamente aplicará 3 meses de garantía y en todos los casos para poder hacer válida su reclamación, se deberá presentar el chip dañado o que no esté funcionando correctamente para obtener una reparación o cambio físico.
- ✓ Para el caso de todos nuestros productos en catálogo, diferentes a consumibles y accesorios, la garantía que cubre su reparación o servicio es de 6 meses contados a partir del día de su compra.
- ✓ Para poder hacer válida una garantía sobre cualquiera de nuestros productos, deberá acreditarse la operación de compra.
- ✓ El Departamento de Soporte Técnico y Garantías es el único autorizado para recibir y solicitar la reparación o cambio físico de mercancía que cuente con garantía. El respaldo de dicha recepción se realizará mediante la Orden de Servicio correspondiente, firmada por la persona autorizada del departamento para la recepción.
- ✓ Todo el personal del departamento de Soporte Técnico y Garantías, sin excepciones, está obligado a revisar físicamente la mercancía para emitir un diagnóstico de aplicación de una garantía. Queda estrictamente prohibido autorizar la aplicación de garantías sobre un diagnóstico derivado de una llamada de soporte técnico.
- ✓ El Servicio de Soporte Técnico vía Telefónica se dedica a recibir única y exclusivamente llamadas para orientación y asesoría sobre funcionamiento, operación, uso y solución de problemas de carácter técnico y operativo de nuestros productos. De ninguna manera nuestro personal está obligado a conocer o saber el funcionamiento de ningún otro producto, software, productos de computación, aparato eléctrico o electrónico que funcione de manera derivada o conjunta con alguno de nuestros productos.

- ✓ Cualquier garantía para ser autorizada deberá ser solicitada directamente al área de garantías, quien se encargara de especificar los requisitos que se necesiten para poder procesar una solicitud de garantía, por lo tanto cualquier diagnostico derivado de una llamada a nuestro Servicio De Soporte Técnico no es ninguna autorización para la aplicación de ninguna garantía.
- ✓ El tiempo de entrega de cualquier producto en garantía quedara sujeto a las políticas internas y/o a los tiempos necesarios de revisión, diagnostico, reparación, instalación y cambio de piezas, pruebas y escaneo de cualquier producto que se encuentre en nuestro Taller de Servicio y Soporte Técnico.
- ✓ La Orden de Servicio, es el único documento que respaldará la recepción de cualquier producto en garantía, por lo tanto el cliente deberá exigir este documento al entregar cualquier mercancía al departamento de Soporte Técnico, por tal motivo no se entregará a ningún cliente mercancía sin la presentación de este documento. Después de 30 días ITIPSA no se hace responsable por productos olvidados o abandonados en nuestro Taller De Servicio.
- ✓ De ninguna manera ITIPSA autoriza a sus técnicos dar mantenimiento o servicio de reparación fuera de las instalaciones de nuestro Taller de Servicio y Soporte Técnico como parte de la aplicación de una garantía, por lo cual no están autorizados para cobrar por ninguno de estos servicios, así como tampoco tienen autorización para prestar estos servicios a domicilio.
- ✓ Todos los servicios y reparaciones realizadas en nuestro Taller De Servicio y Soporte Técnico, cuentan con un mes de garantía, presentando la orden del servicio o reparación respectiva con el sello de pagado.
- ✓ Los productos denominados como consumibles y accesorios, no tienen garantía.
- ✓ Las garantías son únicas, intransferibles y no negociables.
- ✓ Todas nuestras ventas se realizan bajo la consigna de salida la mercancía no se realizan devoluciones en efectivo, únicamente cambio de mercancía o nota de crédito para una próxima compra.

La Garantía no será válida en los siguientes casos:

- ✓ Cuando el producto tenga un mal funcionamiento derivado del mal manejo o desconocimiento del usuario, este roto, dañado, quemado, golpeado, manchado con sustancias solventes o químicas que dañen su composición original, cuando el producto se haya utilizado en condiciones distintas para las cuales fue creado, que alguna de sus piezas este rota o fuera de su posición original, esté en condiciones claramente descuidadas, con modificaciones a su forma original, con sellos de garantía violados, que tenga muestras de haber sido manipulado el producto sin conocimiento o previa asesoría técnica.
- ✓ Cuando por cualquier motivo o razón se intercambien piezas de la impresora, se borren intencionalmente números de serie o se intercambien o rompan etiquetas de seguridad o piezas identificadas con número de parte.
- ✓ Cuando se realicen modificaciones o ajustes a la programación interna de la tarjeta principal de las impresoras, lo cual inhabilita el funcionamiento correcto de la tarjeta y por consecuencia el funcionamiento de la impresora.
- ✓ En el momento en que cualquier producto o impresora se determine que fue manipulado o reparado por cualquier otra persona o centro de servicio ajeno al Taller de Servicio y Soporte Técnico de ITIPSA.
- ✓ Cuando en el caso de impresoras, tengan un mal funcionamiento o requieran de servicio por parte del Taller De Servicio y Soporte Técnico ITIPSA, ocasionados por el uso, desgaste, fricción, manipulación, trabajos forzados, errores de operación o mal mantenimiento de cualquier impresora o como resultado de no haber consultado el manual de operación de la impresora o los instructivos y manuales propios del funcionamiento de algún sistema continuo o su mantenimiento específico.
- ✓ Cuando en el caso de las impresoras se les instale algún otro sistema continuo que no sea de la marca ITIPSA, o se realice algún cambio de tinta diferente al que originalmente tenía con su compra sin consultar previamente con Soporte Técnico, así como cualquier modificación al funcionamiento de cualquier pieza o parte tanto de los sistemas continuos como de las impresoras.
- ✓ Cuando en el caso de equipos comercializados como planchas para sublimación, transfer y serigrafía se realice una instalación eléctrica incorrecta, o se utilice un voltaje mayor o menor que no sea el adecuado para las indicaciones de funcionamiento de estos aparatos o bien que por uso y desgaste del equipo se produzca un mal funcionamiento o simplemente que por frecuencia de uso se requiera reemplazar alguna pieza o realizar un servicio por desgaste.



POLÍTICA DE GARANTÍA

✓ Cuando se realice de manera incorrecta, inadecuada, sin las medidas de precaución o las herramientas adecuadas algún procedimiento de mantenimiento, purga de cartuchos, limpieza manual de inyectores, limpieza general, instalación de sistema o cualquier otro proceso, procedimiento o servicio sugerido por el equipo de Soporte Técnico ITIPSA.

✓ **ITIPSA** no se hace responsable, ni tiene obligación alguna de reparar productos dañados durante el envío o el traslado del mismo, desde su punto de origen a nuestro Taller De Servicio y Soporte Técnico para la aplicación de alguna garantía, así como también por empaçar o embalar de manera incorrecta y sin las medidas de seguridad necesarias, los productos que se envían por cualquier medio a nuestras instalaciones.

