

POLÍTICA DE GARANTÍAS CLIENTES B2B

OBJETIVO: Establecer los lineamientos, criterios y estándares para el otorgamiento de garantías, servicio técnico y atención al cliente.

ALCANCE: La presente política aplica a las áreas de Ventas Corporativo, Clientes B2B, Garantías Corporativo y CEDIS del Grupo Steren.

Políticas

1. La garantía de productos Steren que se otorgada a COMPUTACION ADMINISTRATIVA Y DISEÑO S.A. de C.V. será por 1 año, (exceptuando los del punto 5) contados a partir de la fecha de compra que se señala en el comprobante emitido en la factura y podrá hacerse válida en cualquier Tienda Steren de la República Mexicana.
2. Debe presentarse el producto en garantía en el empaque original, con todos sus accesorios y la nota de compra o garantía sellada.
3. La garantía cubre únicamente defectos de fabricación, por lo que se invalidará la misma cuando el producto:
 - Haya sido utilizado en condiciones distintas a las normales
 - No haya sido operado de acuerdo al instructivo
 - Se haya reparado fuera de los centros de servicio o el sello de garantía este roto o presente alteraciones.

4. La garantía solamente aplicará, cuando el producto haya sido utilizado de acuerdo a las condiciones especificadas en el instructivo y/o póliza del mismo.

- Para determinar que un defecto es de fábrica, el producto deberá ser revisado por el departamento de Calidad de Steren Monterrey, mismo que elaborará el diagnóstico correspondiente.
- Conforme a las políticas de garantías Steren, el producto podrá ser reparado o remplazado según el diagnóstico del personal

5. Los siguientes productos no tiene garantía tales como:

- Semiconductores
- Cables cortados a la medida
- Pilas
- Bocinas Quemadas
- Limpiadores y productos químicos
- Consumibles como líquidos limpiadores, repuestos de lámparas, focos (**excepto focos LED**), pastas de soldar o navajas de herramienta.

Tarjetas de memoria, discos duros en DVRs y externos*, flash drives, baterías selladas y baterías internas de nuestros productos, familia de productos Raspberry y Arduino, así como algunos modelos de la familia de Drones se otorgan 90 días de garantía a partir de la fecha de compra, sin embargo, no hay responsabilidad inherente a Electrónica Steren por la información que estos contengan, por lo tanto, es necesario que el cliente haga un respaldo de la misma previo al envío del producto al Centro de Servicio correspondiente.

6. Se realizará una nota de crédito o cambio de producto físico según aplique, cuando el cliente ya haya enviado dos veces o más a reparar un producto por la misma falla y no se haya resuelto el problema.

7. Todo producto en garantía recibido en Corporativo o CEDIS provenientes de COMPUTACION ADMINISTRATIVA Y DISEÑO SA DE CV, deberá estar de acuerdo a las siguientes condiciones:

- Venir acompañado con su relación de garantías COMPUTACION ADMINISTRATIVA Y DISEÑO SA DE CV.
- Empacarse en empaque original con cinta adhesiva.
- Indicar la razón social en la parte alta y baja de la caja con el **formato de remitente**

8. Los gastos de envíos de garantías serán cubiertos de acuerdo a lo siguiente:

COMPUTACION ADMINISTRATIVA Y DISEÑO recolecta producto en tienda o cliente final y concentra en CEDIS COMPUTACION ADMINISTRATIVA Y DISEÑO, Stereon recolecta en los CEDIS y se hace cargo del costo de traslado y el retorno según sea el caso, de acuerdo a procedimiento:

- Stereon envía guía o programa recolección en caso de ser en CEDIS MTY
- Stereon procede a revisión de los productos
- Se levanta folio de garantía

Tiempos de respuesta a clientes.

9. El tiempo máximo para dar solución a una garantía no deberá rebasar el tiempo estipulado por la Ley Federal de Protección del Consumidor de 30 días naturales, esto incluye desde la recepción del producto en el centro de servicio autorizado Stereon hasta la entrega del mismo al cliente.

Reparación de producto fuera de garantía.

10. El Gerente o Jefe de Garantías podrá autorizar y determinar el costo de la reparación de un producto una vez vencida la garantía del mismo, el cual tendrá un pago extra para el cliente y podrá ser de entre un 20 a 80% sobre el precio del producto. Esto dependerá del tipo de producto, insumos y complejidad de la reparación. En caso de ser un cliente B2B o Mayorista deberá contar con previa solicitud por parte del Director de Ventas.

