

POLÍTICAS DE GARANTÍAS

1. OBJETIVO.

Establecer los lineamientos a seguir para determinar cuáles son los términos y condiciones, incluyendo el análisis de aquellas operaciones que puedan representar un riesgo para Respuestas Óptimas en Mayoreo S.A. de C.V. en adelante "ROM" o cualquiera de las compañías filiales o subsidiarias de ROM, definiendo los criterios para determinar la validez de las garantías de los Productos y/o Refacciones.

2. ALCANCE.

Esta política es aplicable para la sociedad **Respuestas Óptimas en Mayoreo, S.A. de C.V.**

3. DEFINICIONES.

3.1 PORTAL: www.romrefacciones.com

3.2 GARANTÍA: La acción que ROM realizará en caso de fallas o defectos que afecten el correcto funcionamiento del producto, para que se proceda a su reparación y el producto vuelva a reunir las condiciones óptimas de uso de acuerdo a las especificaciones técnicas indicadas en el manual de usuario.

3.3. FORMATO DE SOLICITUD DE GARANTÍAS: Es un documento que se utiliza para la solicitud de trámite de garantía y se puede descargar de www.romrefacciones.com o se puede solicitar por teléfono o correo al área de garantías de ROM.

3.4 DOCUMENTACION SOPORTE: Información mínima necesaria para soportar que LOS PRODUCTOS cuentan con garantía, normalmente contenida en factura. La Gerencia Legal se reserva el derecho a solicitar mayor documentación dependiendo de la operación en particular.

3.5 CONSUMIBLE: Es aquel elemento que sufre un desgaste o se agota parcial o totalmente por su propia función de uso.

4. DIRECTRICES.

4.1. Las garantías se deberán tramitar única y exclusivamente ante ROM.

4.2. Todo proceso y solicitud de garantía; deberá ser solicitado a través del área de Garantías de ROM.

4.3. El periodo de garantías de los productos, será válida única y exclusivamente a partir de la fecha de compra.

4.4. ROM en este acto, hace del conocimiento del Cliente que la garantía que ofrece, será exclusivamente por los productos que comercializa y no será responsable por daños o perjuicios que se pudieran generar en equipos ajenos a los Productos de ROM.

4.5. Todos los productos deberán ser enviados a las oficinas centrales de ROM ubicadas en calle Poniente 134 No. 680 Int. A, Col. Industrial Vallejo, Delegación Azcapotzalco, Ciudad de México, C.P. 02300.

4.6. Es importante incluir los manuales, empaques originales, cables, software, y cualquier implemento o documento que incluya el producto original.

4.7 ROM para hacer efectiva la garantía podrá utiliza refacciones o productos iguales o de la misma calidad ya sean productos nuevos o renovados (remanufacturado) y que pueda contener parte originales o no, respetando las especificaciones originales de los productos.

4.8 Es responsabilidad del Cliente recolectar su refacción o producto una vez que el área de Garantías de ROM notifique que ha concluido el proceso de garantía, ROM no se hace responsable del retorno y/o estado de la mercancía una vez transcurridos 30 días hábiles.

4.9 ROM a su discreción destinará a destrucción las refacciones o productos que no sean recolectados después de 30 días hábiles.

4.10 Para los casos donde no procede la garantía, el Cliente deberá cubrir el costo del retorno de la refacción o producto dañado a su domicilio o programar la recolección del producto con la paquetería de su elección.

5. TIEMPOS DE GARANTIA

MARCAS	TIEMPO DE GARANTÍA	CATEGORÍA
HP	1 año	Refacciones de impresión, cómputo y servidores
EC LINE	1 año	Punto de venta
XEROX	2 meses	Refacciones
EPSON	2 meses	Refacciones de impresión
OKIDATA	3 meses	Refacciones de impresión
DELL	3 meses	Refacciones de impresión y computo
TOSHIBA	2 meses	Refacciones y accesorios
SAMSUNG	3 meses	Refacciones de impresión
LEXMARK	3 meses	Refacciones de impresión
COMPATIBLES	3 meses	Fusores, kits de mantenimiento, baterías, adaptadores, lcd's, periféricos, memorias, fuentes de poder y discos duros
REFURBISH	2 meses	Equipo y Refacciones

6. PROCESO PARA TRAMITAR GARANTIA.

6.1 El Cliente deberá de informar al área de garantías de ROM sobre la falla presentada en su producto a través de cualquiera de los siguientes medios e incluir la siguiente documentación:

- Telefónico:
 - Lada sin costo: 01 800 716-7865 Ext. 8150
 - CDMX: (55) 5524-3914 Ext.8150
- Correo electrónico: garantias@gruporom.com
- Documentación requerida:
 - Para las marcas, HP, Epson, Xerox, Okidata, Dell, Lexmark, Toshiba, Compatibles y Remanufacturados: Formato de solicitud de garantía llenado, reporte técnico de la falla y factura de compra.
 - Para la marca EC Line:
 - a. Si el producto fue adquirido en ROM, requiere: formato de solicitud de garantía llenado, reporte técnico y factura de compra.
 - b. Si el producto fue adquirido con un distribuidor o mayorista requiere: formato de solicitud de garantía llenado, reporte técnico y factura de compra del distribuidor o mayorista.
 - Para la marca Samsung: Formato de solicitud de garantía, reporte técnico de la falla (formato de Samsung) este puede ser solicitado por teléfono o correo al área de garantías de ROM y factura de compra.

6.2 El área de garantías de ROM recibirá la notificación y validará la información recibida para autorizar el envío del producto que presentó falla.

6.3 El Cliente teniendo la autorización por parte del área de garantías de ROM, envía o entrega el producto junto con copia de la documentación señalada en el punto 5.1 de esta política en el domicilio de ROM ubicado en poniente 134, No. 680-A, Colonia Industrial Vallejo, Del. Azcapotzalco, CDMX, C.P. 02300 con atención al Departamento de Garantías de ROM.

6.4 El área de garantías de ROM al recibir el producto y documentación correspondiente generará el folio (RMA) para el trámite y seguimiento de la solicitud de garantía.

7. INVALIDEZ DE LA GARANTÍA.

Sera inválida la garantía, cuando se presenten alguno de los siguientes casos:

7.1 Enviar la refacción o producto fuera del periodo de garantía.

7.2 Refacción que presente mal uso, quebrada, golpeada, quemada, intervenida, sellos violados, instalada incorrectamente o cualquier evidencia de transportación almacenamiento o trato inadecuado.

7.3 Daños ocasionados por la interacción con otros equipos y/o productos no compatibles técnicamente.

7.4 Etiquetas removidas, alteradas o dañadas (etiqueta proveedor y etiqueta insignia ROM).

7.5 Refacción que se entregue sin empaque original y sin todos sus implementos (Caja, bolsa antiestática, sellos de garantía y seguridad, esponjas o protecciones generales).

7.6 Es responsabilidad del Cliente enviar el producto debidamente empacado y protegido para evitar posibles daños en el traslado. Los daños ocasionados por malos manejos en el envío o por empaques inapropiados son responsabilidad del Cliente y su compañía Fletera y es causa de invalidez de la Garantía.

8. PIEZAS FALTANTES, QUEBRADAS O EQUIVOCADAS.

8.7 ROM verifica que todos sus productos sean enviados completos, así como en buen estado físico y técnico. Es obligación del Cliente revisar los productos al momento de recibirlos, y realizar sus reclamos por faltantes o daños en un periodo máximo de 24 horas a partir de la recepción de la mercancía.

8.8 En caso de que la paquetería presente empaques o cajas dañadas, el cliente NO deberá recibir el producto.

8.9 En el caso de recibir producto dañado físicamente EL CLIENTE deberá notificar a ROM mediante los números telefónicos o correo electrónico indicados en el punto 5.1 de la presente política de garantías, para que ROM autorice a EL CLIENTE el retorno de los productos.

8.10 En caso de recibir una refacción o producto incompleto o equivocado (diferente a lo descrito en la factura) EL CLIENTE deberá de solicitar la reposición o cambio del producto enviando la solicitud de reposición al correo electrónico mencionado en el punto 6.1 de la presente política de garantías indicando: No. de Factura, Descripción del producto, No. de Parte del producto y debe incluir copia legible de la factura.

9. REEMPLAZOS.

9.1 El tiempo de remplazo en productos que proceda la garantía, variará según la disponibilidad:
9.2 Productos en Stock. Considerando lo siguiente:

- Foráneos. 3 (tres) días hábiles para realizar el envío de aquellos productos que se disponga en stock.
- Locales: 24 (veinticuatro) horas para realizar el envío de aquellos productos que se disponga en stock.

9.3 Productos fuera de stock. Los tiempos de entrega podrán variar entre 15 a 30 días hábiles (Tiempo estimado).

9.4 Productos discontinuados. En caso de producto agotado o discontinuado por el fabricante, se reemplazará por uno con características iguales o similares. En caso de no ser posible el reemplazo se otorgará nota de crédito.

10. APROBACIONES

La presente Política entra en vigor a partir del día 16 de mayo de 2017 y permanecerá vigente hasta el 31 de diciembre de 2017, sustituye cualquier documento expedido con anterioridad.

NOMBRE Y CARGO		FIRMA Y FECHA
AUTORIZA	José Antonio Lorenzo Porrúa	
REvisa	Leticia Chavarría Márquez	
ELABORA	Rafael Cruz López	