

## POLÍTICA DE GARANTÍAS

## Contenido

1. Objetivo .....	3
2. Alcance.....	3
3. Políticas .....	3
4. Tiempos de Garantía.....	4
5. Proceso para tramitar garantía.....	4
6. Invalidez de la garantía .....	5
7. Piezas faltantes, quebradas o equivocadas.....	5
8. Reemplazos.....	6
9. Reparaciones .....	6
10. Términos y definiciones .....	7

## 1. Objetivo

Establecer los lineamientos a seguir, para determinar cuáles son los términos y condiciones que marca la presente Política, definiendo los criterios para la validez de las garantías de los Productos y/o Refacciones, incluyendo el análisis de aquellas operaciones, que puedan representar un riesgo para Respuestas Óptimas en Mayoreo S.A. de C.V. (en adelante ROM y/o la Organización y/o la Empresa).

## 2. Alcance

Esta Política es aplicable para Respuestas Óptimas en Mayoreo S.A. de C.V.

## 3. Políticas

- 3.1 Las garantías se deben tramitar única y exclusivamente ante ROM.
- 3.2 Todo proceso y solicitud de garantía debe ser solicitado a través del Departamento de Garantías de ROM.
- 3.3 El periodo de garantías de los productos es válido única y exclusivamente a partir de la fecha de compra.
- 3.4 ROM en este acto, hace del conocimiento del CLIENTE, que la garantía que ofrece es exclusivamente por los productos que comercializa, y no es responsable por daños perjuicios que se pudieran generar en equipos ajenos a los productos de ROM.
- 3.5 Todos los productos deben ser enviados a las oficinas centrales de ROM, ubicadas en calle Poniente 134 No. 680 Int. A, Col. Industrial Vallejo, Alcaldía Azcapotzalco, CDMX, C.P. 02300.
- 3.6 Es obligatorio retornar el producto reclamado con la mayoría de los componentes no utilizados (software, documento y/o cualquier implemento que incluya el producto original).
- 3.7 ROM para hacer efectiva la garantía de productos EC Line puede utilizar refacciones o productos iguales de la misma calidad, pudiendo ser nuevos o renovados (remanufacturados) y respetando las especificaciones originales de los productos.
- 3.8 Es responsabilidad del CLIENTE, recolectar su refacción o producto en un periodo no mayor a 30 días naturales, a partir de que recibe la notificación que ha concluido el proceso de garantía por parte del Departamento de Garantías, ROM no se hace responsable del retorno y/o estado de la mercancía una vez transcurrido este período.
- 3.9 ROM a su discreción destinará a destrucción las refacciones o productos que no sean recolectados después de 30 días naturales.
- 3.10 Para los casos donde no procede la garantía, el CLIENTE debe 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.

#### 4. Tiempos de Garantía

MARCA	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
DELL	2 meses	Refacciones de impresión y cómputo
TOSHIBA	3 meses	Refacciones y accesorios
LENOVO	3 meses	Refacciones de impresión y cómputo
LEXMARK	3 meses	Refacciones de impresión
COMPATIBLES	2 meses	Fusores, kits de mantenimiento, baterías, adaptadores, lcd's, periféricos, memorias, fuentes de poder y discos duros.
REMANUFACTURADO	2 meses	Equipo y Refacciones

#### 5. Proceso para tramitar garantía

5.1 El CLIENTE debe de informar al Departamento de Garantías de ROM sobre a falla presentada en su producto, a través de cualquiera de los siguientes medios e incluir la documentación requerida.

Medios:

- **Telefónico:**
  - Lada sin costo: 800-716-7865 Ext. 8150
  - CDMX: (55) 5524-3914 Ext. 8150
  - Horario de Atención: 8:30 a 18:30
  - De: Lunes a Viernes
- **Correo electrónico:** [garantias.rom@gruporom.com](mailto:garantias.rom@gruporom.com)

##### Documentación requerida

- Formato solicitud de garantía debidamente llenado. \*  
\*Formato disponible para su descarga en nuestra página: [www.romrefacciones.com](http://www.romrefacciones.com), en el apartado "Garantías".
  - Reporte técnico de la falla
  - Factura de compra
- En función de la marca:
    - a) Las garantías de las refacciones deben ser solicitadas, con un reporte técnico de personal certificado por la marca.
    - b) Para las refacciones electrónicas (tarjetas lógicas, tarjetas fuente, tarjetas controladoras, puertos de comunicación, memorias) no aplica una garantía.
  - Para la marca EC Line:
    - a) Si el producto fue adquirido en ROM, requiere: formato de solicitud de garantía debidamente llenado, reporte técnico y factura de compra.

- b) Si el producto fue adquirido con un distribuidor o mayorista, requiere: formato de solicitud de garantía debidamente llenado, reporte técnico y factura de compra del distribuidor o mayorista.
- 5.2 El departamento de Garantías de ROM recibe la notificación y valida la información recibida para autorizar el envío del producto y/o refacción que presentó falla.
- 5.3 El CLIENTE teniendo la autorización por parte del Departamento de Garantías de ROM, envía o entrega el producto junto con copia de los documento señalados en el 5.1 de la presente política, en el domicilio de ROM ubicado en Poniente 134, No. 680-A, Colonia Industrial Vallejo, Alcaldía Azcapotzalco, CDMX, C.P. 02300 con atención al Departamento de Garantías de ROM.
- 5.4 El CLIENTE en caso de requerir guía de retorno, debe solicitarla al Departamento de Garantías, proporcionando los datos de contacto (Nombre completo o razón social, dirección, calle, número exterior, número interior, estado, código postal, nombre del contacto y número de teléfono).
- 5.5 El Departamento de Garantías de ROM, al recibir el producto y documentación correspondiente debe generar el folio (RMA) para el trámite y seguimiento de la solicitud de garantía.
- 5.6 En reparaciones, la garantía es únicamente por 3 meses.

## **6. Invalidez de la garantía**

- 6.1 Sera inválida la garantía, cuando se presente alguno de los siguientes casos:
- 6.1.1 Enviar la refacción o producto fuera del período de garantía.
  - 6.1.2 Refacción que presente mal uso o manejo, quebrada, golpeada, quemada, intervenida, sellos violados, instalada incorrectamente o cualquier evidencia de transportación almacenamiento o trato inadecuado.
  - 6.1.3 Si el producto ha sido almacenado, transportado o utilizado bajo condiciones ambientales inadecuadas.
  - 6.1.4 Si la parte fue instalada por personal no calificado y sin seguir el proceso de instalación.
  - 6.1.5 Daños ocasionados por la interacción con otros equipos y/o productos no compatibles técnicamente.
  - 6.1.6 Etiquetas removidas, alteradas o dañadas (etiqueta proveedor y etiqueta insignia ROM).
  - 6.1.7 Refacción que se entregue sin empaque original y sin los componentes no utilizados (Caja, bolsa antiestática, sellos de garantía y seguridad, esponjas o protecciones generales).
  - 6.1.8 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 de su compañía Fletera, siendo causa de invalidez de la Garantía.

## **7. Piezas faltantes, quebradas o equivocadas**

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

- 7.2 En caso de que la paquetería presente empaques o cajas dañadas, EL CLIENTE NO debe recibir el producto.
- 7.3 En el caso de recibir producto dañado físicamente EL CLIENTE debe 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.
- 7.4 En caso de recibir una refacción o producto incompleto o equivocado (diferente a lo descrito en la factura), EL CLIENTE debe de solicitar la reposición o cambio del producto, enviando la solicitud de reposición al correo electrónico mencionado en el punto 5.1 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.

## 8. Reemplazos

- 8.1 El tiempo de reemplazo en productos que proceda la garantía, varía según la disponibilidad.
- 8.2 Productos en Stock. Considerando lo siguiente:
- Foráneos. 2 a 5 días hábiles para que EL CLIENTE reciba el producto que se disponga en stock.
  - Locales: 24 (veinticuatro) horas para realizar el envío de aquellos productos que se disponga en
  - stock.
- 8.3 Productos fuera de stock. Los tiempos de entrega pueden variar entre 15 a 30 días naturales (Tiempo estimado).
- 8.4 Productos descontinuados. En caso de producto agotado o descontinuado por el fabricante, se reemplaza por uno con características iguales o similares. En caso de no ser posible el reemplazo, se otorga nota de crédito.

## 9. Reparaciones

- 9.1 El tiempo de reparación en productos que proceda la garantía varía dependiendo la disponibilidad de:
- Soporte técnico
  - Disponibilidad de refacciones
- 9.2 El tiempo de respuesta por parte de Garantías para el equipo reparar depende del dictamen técnico.
- 9.3 Para los equipos que son reparados antes de las 14:00 horas se envían el mismo día.
- 9.4 Para los equipos fin de vida se verifica la disponibilidad de refacciones.

## 10. Términos y definiciones

Portal	www.romrefacciones.com
Garantía	La acción que ROM realiza 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
Solicitante (El CLIENTE)	Persona que solicita se haga efectiva la garantía, mediante el trámite estipulado dentro de la presente Política.
Formato de Solicitud De Garantías	Documento que, dependiendo de la complejidad de la operación, ROM requiere su llenado por el solicitante para el cabal entendimiento de su solicitud
Documentación Soporte	Información mínima necesaria para soportar que LOS PRODUCTOS cuentan con garantía, normalmente contenida en factura. La Gerencia Jurídica Corporativa se reserva a solicitar mayor documentación dependiendo de la operación en particular.
Consumible	Es aquel elemento que sufre un desgaste o se agota parcial o totalmente por su propia función de uso.
Formato de solicitud de Garantía	Es un documento que se utiliza para la solicitud de trámite de garantía y se puede descargar de <a href="http://www.romrefacciones.com">www.romrefacciones.com</a> o solicitar por teléfono o correo al Departamento de Garantías de ROM.
Días hábiles	Todos los día excepto sábado, domingo y días festivos
Días naturales	Todos los días del año (de Lunes a Domingo)
Horario de atención	Horario de atención al CLIENTE

02-Octubre-2025  
Versión 04