

POLÍTICA DE GARANTIAS

Este documento forma parte del ACUERDO DE TERMINOS Y CONDICIONES COMERCIALES y aplica para cualquier negociación de índole comercial entre usted, el Comprador y BITS SOLUCIONES EN IT S DE RL DE CV (en adelante, BITS) y puede ser consultado directamente en <https://building-it.solutions>

1.- GARANTIA

BITS garantiza al usuario final, de acuerdo con las siguientes disposiciones, que los productos de hardware, comprados por el usuario final directamente a BITS, son comercializados libres de defectos en los materiales, la mano de obra y el diseño que cada uno de los fabricantes establece y durante los periodos que respectivamente cada uno de ellos determina.

Esta Garantía no aplica a defectos que sean el resultado de:

- Uso y desgaste naturales.
- Idoneidad del Producto para un fin, propósito o uso determinado.
- Productos de Terceros como Software, cuya garantía será entregada al cliente directamente por el fabricante o licenciente de dichos productos.
- Cualquier instrucción dada por el Comprador y realizada por BITS o bien realizada por el Comprador por su propia cuenta, que afecte el desempeño de los productos comprados o haga que opere en condiciones distintas a las establecidas por los fabricantes en cada una de sus especificaciones técnicas
- Causas no atribuibles a defectos de fabricación y/o vicios de material.
- Reemplazo de piezas, reparación o intento de reparación del producto por parte de personas no autorizadas por BITS.
- Falta de mantenimiento o servicio del Producto de acuerdo con lo que a tales efectos señale el manual de instrucciones.
- Accidentes o falta de cuidado en la utilización del Producto.
- Mal uso del Producto o uso impropio o distinto del uso doméstico normal, o no acorde con el manual de instrucciones.
- Mala conexión del Producto a otros productos indicados en el manual de instrucciones o la conexión del Producto a equipos diferentes de éstos.
- Presencia de arena, mojaduras por sustancias líquidas, agua, quemaduras o cualquier elemento extraño en el interior del Producto.
- Excesos o caídas de tensión en la red o conexión del Producto a redes que no sean del voltaje correspondiente de acuerdo con el manual de instrucciones.
- Daños ocasionados por inundaciones, terremotos, incendios, tormentas eléctricas, golpes, y/o transporte incorrecto.
- Cualquier pieza consumible, como por ejemplo pilas, a no ser que el daño haya ocurrido por un defecto en los materiales o de mano de obra.
- Si se ha eliminado o borrado cualquier número de serie o etiqueta de servicio del equipo en cuestión.
- Rotura o rajadura de LED o pantalla.
- Fuerza mayor o caso fortuito y, en general, cualquier evento que escape a la posibilidad de control de BITS.

2.- PROCEDIMIENTO DE RECLAMACION

El tipo de servicio para responder a una reclamación por garantía puede variar dependiendo del producto y de sus selecciones en el momento de la compra. Si tiene dudas acerca de qué tipo de garantía posee debe entrar en contacto con su representante de ventas.



Los pasos para hacer una reclamación son:

1. Contactar al equipo de Soporte Técnico de BITS mediante correo electrónico a sosporte@building-it.solutions
2. Incluir la siguiente información en el cuerpo del correo electrónico:
 - a. Datos completos del cliente incluyendo razón social, lugar, fecha de compra y número de factura.
 - b. Marca, modelo y número de serie del equipo.
 - c. Describir lo más detalladamente los síntomas de la falla y de ser posible, los pasos para reproducirla.
3. Un agente de Soporte Técnico de BITS revisará su reporte y validará la vigencia y cobertura del servicio de garantía que usted haya adquirido (no todos los tipos de garantía incluyen las mismas condiciones), y responderá a su correo con su número de reporte y las instrucciones a seguir ya sea para el envío del equipo al centro de servicio correspondiente o bien el tratar de establecer una llamada telefónica para que, apoyado por usted, se pueda realizar un diagnóstico remoto.
4. En caso de que el equipo deba enviarse al centro de servicio, este deberá venir bien empacado, con los datos del número de reporte que se le proporcionaron y la información compartida por usted en el inciso 2 visibles en la parte de afuera del empaque.
5. Usted tendrá la responsabilidad de llevar su equipo al centro de servicio y de reclamarlo una vez la reparación haya sido realizada.
6. En función al tipo de garantía contratada se procederá a su revisión, reparación y o reemplazo de partes o equipo de acuerdo con los plazos estipulados en su garantía.
7. En caso de que el equipo ya no se encuentre amparado por ningún tipo de garantía o contrato de servicio, el agente de Soporte Técnico de BITS le hará llegar una cotización tanto por el diagnóstico y revisión como, de acuerdo con la falla reportada, los posibles costos de reparación.

3.- DISPOSICIONES GENERALES

El servicio, cuando se acuerde la prestación de este con el Cliente, será prestado por BITS directamente o por un Centro de Servicio autorizado para cada marca y podrá variar dependiendo del Producto.

Los tiempos de respuesta son estimados y pueden variar según emplazamiento /localización y accesibilidad al Producto y disponibilidad de partes.

El servicio podrá proporcionarse vía teléfono o Internet cuando sea apropiado.

Las reparaciones de Productos de Terceros se efectuarán según la garantía del fabricante.

BITS no tiene ninguna responsabilidad sobre la pérdida o recuperación de datos, software y demás programas existentes en equipo al enviarlo al centro de servicio.

Si esta convenido y fue confirmado al recibir su Orden de Compra, la Oferta de Servicio podrá incluir asesoramiento, etiquetado, instalación, integración, retirada, formación y/o consulta.

Última actualización: Enero de 2023

