

ADENA LIMITED

PÓLIZA DE GARANTÍA

PÓLIZA DE GARANTÍA

Región aplicable

Esta política de garantía es aplicable a los clientes de ADENA Limited en todo el mundo. A los efectos de este documento, los clientes se denominan Comprador y ADENA Limited se denomina Vendedor.

Productos aplicables

La garantía se aplica a todos los productos comprados al Vendedor.

Garantía

La Garantía limitada queda a exclusivo criterio del Vendedor. El período de garantía comienza a partir del día especificado en la Factura Comercial emitida por el Vendedor. El Vendedor garantizará los productos al Comprador original y procesará las reclamaciones DOA/RMA durante el Período de garantía. El período total de garantía de un producto está definido por su precio de compra. Los productos se pueden adquirir con períodos de garantía de 14 meses, 24 meses y 36 meses. A menos que se especifique lo contrario, todos los productos vienen con la garantía limitada estándar de 14 meses. La garantía no se puede comprar después de vender el producto.

Si el Vendedor repara o reemplaza el producto, el producto reparado o reemplazado seguirá estando garantizado por el tiempo restante del período de garantía original o por tres (3) meses a partir de la fecha de reparación o reemplazo, lo que sea más largo.

Exclusión

Esta Garantía Limitada se aplica únicamente a los componentes de hardware originales del producto y no se aplica a ningún software u otro equipo. El Vendedor se reserva la autoridad de determinar si el producto defectuoso debe repararse o no.

Esta garantía no cubre el reemplazo de productos dañados por abuso, accidente, mal uso, negligencia, alteración, desastre, instalación inadecuada, pruebas inadecuadas y tampoco se aplica a ningún producto que haya sido reparado por alguien que no sea el Vendedor y/o aquellos Productos a los que se les rompió el sello de garantía.

Definición de DOA/RMA

DOA (Dead On Arrival): Unidad que se informa al Vendedor dentro de los sesenta (60) días a partir de la fecha especificada en la Factura Comercial y que el Vendedor sospecha que no funciona correctamente después de procedimientos de prueba remotos.

RMA (Autorización de devolución de mercancía): Unidad que se informa al Vendedor al menos sesenta (60) días después de la fecha especificada en la Factura comercial pero aún dentro de su período de garantía y que el Vendedor sospecha que no funciona correctamente después de los procedimientos de prueba remota.

Procedimiento de servicio de garantía

El comprador debe comunicarse con el vendedor, describir el problema y proporcionar pruebas, p. una grabación en vídeo del asunto. El Comprador debe ayudar al Vendedor a realizar los diagnósticos requeridos y los procedimientos de solución de problemas antes de que se pueda confirmar el estado DOA/RMA del producto. Una vez confirmado el estado, el Vendedor emitirá un número DOA/RMA y procederá con el servicio de garantía. Los pasos exactos dependen de si el producto se considera DOA o RMA. En los casos de DOA, el Vendedor recogerá el producto DOA a través del servicio de envío, lo inspeccionará y enviará un producto de reemplazo si se determina definitivamente el estado de DOA del producto. En los casos de RMA, el Comprador deberá organizar el envío del producto RMA al Vendedor, quien al recibir el producto lo inspeccionará. Si se determina definitivamente el estado de RMA, el Vendedor lo reparará y lo devolverá.

Cualquier producto devuelto al Vendedor sin cumplir con el proceso DOA/RMA y sin las instrucciones de envío confirmadas por el Vendedor puede resultar en el rechazo del envío y puede devolverse sin reparaciones. Todos los gastos relacionados con esto serán a cargo del Comprador.

Deber de costo

Dependiendo del estado del producto, los costes corren a cargo de diferentes partes:

DOA:

1. Costo de envío del Comprador al Vendedor: Cubierto por el Vendedor.
2. Costo de envío del Vendedor al Comprador: Cubierto por el Vendedor.
3. Tarifa de inspección: A cargo del Vendedor.
4. Reemplazo del producto: Cubierto por el Vendedor.

Si la inspección muestra que el producto DOA fue dañado por abuso, accidente, mal uso, negligencia, alteración, desastre, instalación inadecuada, pruebas inadecuadas o fue reparado por alguien que no sea el Vendedor y/o se rompió su sello de garantía, entonces el producto será no se tratará como DOA y todos los costos relacionados, incluido el costo de envío del Comprador al Vendedor, se cargarán al Comprador.

RMA: dentro del período de garantía

1. Costo de envío del Comprador al Vendedor: Cubierto por el Comprador.

Si el Comprador envía a una dirección incorrecta, el Comprador debe recoger y reenviar los productos RMA a la dirección correcta. El Vendedor no es responsable de los artículos RMA que se enviaron a una dirección incorrecta.

2. Costo de envío del Vendedor al Comprador: Cubierto por el Vendedor.
3. Tarifa de inspección: A cargo del Vendedor.
4. Tarifa de reparación: Cubierto por el Vendedor.

Si la inspección muestra que el producto RMA fue dañado por abuso, accidente, mal uso, negligencia, alteración, desastre, instalación inadecuada, pruebas inadecuadas o fue reparado por alguien que no sea el Vendedor y/o se rompió su sello de garantía, entonces el producto no se tratará como RMA y todos los costos relacionados correrán a cargo del Comprador.

RMA: Fuera del período de garantía

1. Costo de envío del Comprador al Vendedor: Cubierto por el Comprador.
2. Costo de envío del Vendedor al Comprador: Cubierto por el Comprador.
3. Tarifa de inspección: cubierta por el Comprador.
4. Tarifa de reparación: cubierta por el Comprador.

Después de que el Vendedor reciba el producto RMA, el Vendedor estimará los honorarios de inspección y reparación. El Comprador puede aceptar o rechazar la fijación del producto al precio cotizado. Si el Comprador prefiere no reparar el producto, el Vendedor devolverá el artículo original al solicitante sin reparaciones a costa del Comprador. El Vendedor se reserva el derecho de reparar los productos o sustituirlos por bienes funcionales.