

POLÍTICA DE GARANTÍA

El presente documento tiene como objetivo esclarecer la política de garantía, así como los procedimientos de atención a clientes y reparaciones de los productos vendidos por **LEDEC GROUP LIMITED**, con domicilio en Unit 19B, Golden Star Building, 20-24 Lockhart Road, Wanchai Hong Kong.

I. Consideraciones generales:

- La garantía ampara al cliente por 24 meses a partir de la fecha de entrega de los productos por parte de Ledec. Para las pantallas sometidas a producción, si el cliente está interesado, al momento de la compra puede adquirir una extensión de la póliza de garantía **LEDEC Care Plus** por 12, 24 o 36 meses adicionales (el costo aproximado de la garantía extendida es equivalente al 5% del valor total del producto por cada 12 meses adicionales).
- Aplica exclusivamente contra defectos de fabricación que puedan presentarse durante el periodo indicado.
- Aplica para cubrir los costos de refacciones y mano de obra.
- Una vez confirmada la procedencia de la garantía, LEDEC reparará o reemplazará el producto, según considere de acuerdo con el nivel del fallo.
- Para solicitar la aplicación de la garantía, el Distribuidor deberá proporcionar a LEDEC la factura o nota de venta correspondiente.
- En caso de que el solicitante sea un cliente final, deberá proporcionar la factura extendida por parte LEDEC o del Distribuidor autorizado, según corresponda.

II. Exclusiones.

No se consideran dentro de la cobertura de la garantía:

- Los daños ocasionados por mal manejo del producto (se considera mal uso cualquier manipulación distinta a lo indicado en el manual del producto).
- Los daños ocasionados por la compañía de transporte utilizada por el distribuidor o cliente final.
- Daños ocasionados como resultado de errores en la instalación por personal no certificado por LEDEC.
- Daños ocasionados por variaciones de voltaje o problemas en el suministro de energía (se recomienda el uso de reguladores, sin embargo, su uso no garantiza que el equipo no se dañe en una variación brusca del suministro de energía eléctrica).
- Daños ocasionados por fenómenos naturales.

LEDEC

- Fallas reportadas cuando el producto haya sufrido daños físicos (llámese daño físico a quebraduras, rayaduras, quemaduras, violación de empaques y/o sellos herméticos y de garantía, piezas sueltas, caídas y golpes).
- Quedan fuera de garantía los productos que han sido reparados o intervenidos por personal no autorizado por LEDEC
- No aplica garantía si los productos afectados no corresponden a los detallados en la factura o nota de venta presentada por el cliente o distribuidor.
- Para productos considerados como consumibles, tales como control remoto, lámparas, baterías, etc. La garantía es limitada a 30 días.
- No cuentan con garantía ni están sujetos a devolución los accesorios no eléctricos, licencias de sistema operativo y software en general.
- LEDEC es responsable de ofrecer garantía a todos los productos que comercializa con excepción de los productos de marcas que cuentan con taller de servicios propio o de accesorios o productos adicionales al proyecto, por ejemplo, centros de carga, sistemas eléctricos, voz y datos, estructuras metálicas, etc. En caso de que se presenten fallas en dichos artículos, el personal de LEDEC le brindará la información de contacto de los proveedores. Le recomendamos conservar la póliza de garantía, manuales y facturas de estos productos para que pueda hacer válida su garantía o reparación.

III. Recomendaciones.

- Valide la entrega contra la lista de verificación de salida proporcionado por LEDEC en cuanto a cantidades y estado físico al momento de la recepción. El cliente tiene 7 días naturales a partir de la recepción de la mercancía para reportar faltantes e incidencias en la entrega. No procederán las reclamaciones presentadas después del tiempo indicado.
- Resguarde el producto siguiendo las instrucciones de la caja.
- No mezcle el producto correspondiente a distintas entregas / proyectos para evitar complicaciones en la instalación.

IV. Procedimiento para hacer válida la garantía o solicitar servicio de diagnóstico y reparación.

Paso 1. Recopilación previa de documentación.

Tenga a la mano el número de factura, fecha de compra, nombre del Distribuidor (si aplica), modelo, OC y fotografías del equipo, datos de contacto de quien solicita el servicio (dirección de correo electrónico y número telefónico).

Página web de soporte: www.ledecgroup.com/soporte



Si un tercero será responsable de solicitar el servicio, asegúrese de proveerle de manera clara la información detallada del fallo.

Paso 2. Generar ticket de servicio.

Comuníquese al número telefónico oficial del centro de servicio LEDEC en México +52 5541 8657 04 para reportar la falla y solicitar la creación de un “Ticket de Servicio”. Durante la llamada deberá proporcionar toda la información recabada en el paso 1. Antes de finalizar la llamada, el analista de soporte le proporcionará el número de ticket que le servirá para identificar y monitorear el estatus de su servicio, así como la dirección para el envío del producto.

Paso 3. Envío del producto.

LEDEC coordina con su personal técnico dos visitas anuales a los países de Latinoamérica (Colombia, Perú, Costa Rica, Guatemala, El Salvador, Panamá, Chile y Venezuela) para atender temas de garantía y reparaciones en sitio. Si fuera imposible esperar la visita y únicamente después de que el analista de soporte en México autorizo el envío de los equipos, la garantía se ofrecerá FOB México o Colombia, según se indique, el cliente únicamente deberá hacerse cargo de los gastos de envío al centro de servicio y LEDEC se hará cargo del flete de vuelta si se determina que la falla del equipo está dentro de garantía.

Antes de enviar los equipos, imprima el número de “Ticket de Servicio” y envíelo junto con el producto a diagnosticar al área de servicio de LEDEC ubicado en la dirección proporcionada en la llamada. Evite enviar productos sin autorización ni número de ticket, nos reservamos el derecho a recibirlo aún dentro del periodo de garantía.

Siga las siguientes recomendaciones para embalar el producto:

- De preferencia utilice la caja o case original, en caso de no ser posible, una caja o case similar al empleado para la entrega inicial. La caja no deberá llevar etiquetas ni cintas con logos de paqueterías correspondientes a envíos previos.
- Envuelva cuidadosamente el producto en plástico de burbujas y colóquelo dentro de la caja o case. Utilice empaques de poliestireno o plástico de burbujas en los espacios vacíos para evitar que el producto se mueva dentro de la caja o case y pueda dañarse. LEDEC no se hace responsable de daños que el producto pueda sufrir durante el envío por parte del cliente.
- Coloque por fuera o dentro de la caja o case el Ticket de Servicio impreso.

Página web de soporte: www.ledecgroup.com/soporte



- Envíe únicamente el producto dañado y su cable de alimentación. LEDEC no se hace responsable de cualquier otro accesorio que no figure en el Ticket de Servicio.

Paso 4. Recepción del producto en el Centro de Servicio de México o Colombia.

El personal de LEDEC recibirá el producto. En caso de identificar faltantes contra la información del Ticket de Servicio o daños no reportados previo al envío, informará al cliente en máximo 48 horas.

Paso 5. Revisión y diagnóstico.

El equipo será revisado en el centro de servicio por el personal técnico certificado de LEDEC para validar la falla y descartar cualquier origen que pudiera invalidar la garantía.

- Si el equipo está dentro de los parámetros de garantía, LEDEC asume el costo del diagnóstico y reparación o cambio, según corresponda.
- Si el equipo se encuentra fuera de garantía (ver sección II. Exclusiones), el diagnóstico tendrá un costo de \$ 25 US DLL más impuestos.
- Si el equipo se encuentra fuera de garantía, LEDEC enviará al cliente, adicional al diagnóstico, la cotización por el servicio de reparación de los productos que puedan repararse, así como la fecha de entrega, sujetas a la fecha de confirmación por parte del cliente.

Nota: El cliente cuenta con 30 días naturales a partir de la fecha de recepción del diagnóstico por parte del Centro de servicio de LEDEC para confirmar la reparación o recoger el equipo. Una vez concluida la reparación, cuenta con 30 días naturales para recoger los equipos a través de la compañía de transporte de su elección. A partir de entonces, LEDEC no se hace responsable por almacenamiento, daños o pérdidas.

V. Otros servicios.

V.I. Garantía en Sitio.

Si un Distribuidor o cliente requiere la revisión o diagnóstico de los equipos en sitio, debe comunicarse con al menos siete días hábiles de anticipación al número telefónico oficial del centro de servicio LEDEC en México +52 55 41 8657 04 para consultar disponibilidad y agendar la visita. En todos los casos el cliente o Distribuidor

Página web de soporte: www.ledecgroup.com/soporte



deberá cubrir los gastos de transportación redonda y viáticos del personal técnico asignado FOB CDMX. Tenga a la mano la documentación necesaria de sus equipos para solicitarlo. La existencia de un distribuidor en el país no implica que éste cubrirá dichos gastos para servicios de clientes finales, a menos que haya un acuerdo previo entre el distribuidor y el cliente.

Los servicios en sitio no contemplan reparaciones que deban realizarse a una altura mayor a 2 metros dado que estos servicios involucran personal certificado en el país correspondiente para trabajar en altura. En caso de requerir la contratación de este servicio, solicite la cotización y disponibilidad al analista de servicios. Para estos casos, el cliente deberá correr con los gastos y preparativos de andamios y/o grúa, según corresponda.

V.II. Soporte técnico.

Tel. +52 5541 8657 04 / garantias@ledecgroup.com

El cliente cuenta con una línea directa de atención remota en donde uno de nuestros técnicos le guiará hasta encontrar la solución, de ser posible. El servicio cuenta con atención inmediata para el levantamiento del ticket y la asesoría de nivel 1, la valoración o diagnóstico se brinda en menos de 24 horas.

Es importante que cuando contacte a nuestra línea de soporte técnico, tenga a la mano el kit de refacciones que se surtió con la pantalla.

LEDEC GROUP LIMITED se reserva el derecho de actualizar su política de garantía en cualquier momento. Para cualquier duda o aclaración contacte al área de soporte técnico de LEDEC al número telefónico +52 5541 8657 04 o a la dirección de correo electrónico garantias@ledec.mx de lunes a viernes en un horario de 09:00 a.m. a 07:00 p.m. tiempo de México.

Página web de soporte: www.ledecgroup.com/soporte