

POLÍTICA DE GARANTÍA

El presente documento tiene como objetivo establecer la Política de Garantías y procedimientos de atención, solución de garantías y reparaciones de los productos vendidos por UPTOWN IMPORTADORES S.A. DE C.V. SA de CV / **LED CONTROL SYSTEMS S.A. DE C.V. (LEDEC)**, con domicilio fiscal en Calle 70 #501 col. Industrias no contaminantes. C.P. 97203, Mérida, Yucatán. México.

Consideraciones generales:

- Garantía de 24 meses en refacciones y 24 meses en mano de obra. LEDEC reemplazará o reparará cualquier desperfecto durante un periodo de 24 meses.
- Extensión de póliza de garantía **LEDEC Care Plus**: Se puede contratar desde un inicio extensión de póliza por 12, 24 y 36 meses.
- El producto debe encontrarse dentro del periodo de garantía establecido por LEDEC.
- La garantía entrará en vigor a partir de la fecha de entrega del producto.
- Las inconformidades sobre faltantes de artículos o daños en el producto deben reportarse en un lapso no mayor a 3 días naturales de haber recibido el producto, **el cliente es responsable de verificar la funcionalidad y estética del equipo antes de su resguardo**. Si el producto fue recibido a través de un servicio de paquetería, deberá solucionarlo con la misma paquetería antes de firmar el "acuse de conformidad" para LEDEC, de lo contrario LEDEC no se hará responsable por tales inconvenientes.

No se aceptarán reclamaciones después de 3 días naturales de haber recibido el producto en el destino de su preferencia.

Recomendaciones en productos adquiridos con una instalación no inmediata:

- Verifique el funcionamiento y estado físico de los productos al recibirlos.
- Resguardo del producto respetando las indicaciones de la caja.

Mantenimiento a equipos

Nuestro servicio de garantía incluye 1 mantenimiento preventivo y correctivo anual al equipo a partir de la fecha de compra, no incluye gastos de viaticas en caso de estar fuera del alcance permitido fijado en el apartado de condiciones y limitaciones de garantía.

Incluye:

- Revisión de cableado interno de paneles.
- Revisión de tornillos y conectores en general.
- Revisión de fuentes de poder y voltaje de operación.
- Revisión de tarjetas receptoras de señal.
- Revisión de cableado de corriente.
- Revisión de cableado de señal.
- Programación de pantalla, ajuste de brillos etc., para su correcto funcionamiento.

(Si se requiere reemplazar alguna pieza, la compra de la misma, correrá por cuenta del cliente siempre y cuando no aplique garantía).

Nuestro centro de operaciones está en la Ciudad de México por lo que servicios en otra ciudad de la República Mexicana, el cliente deberá cubrir transporte aéreo redondo y viáticos desde CDMX.

Soporte técnico

TEL +52 5541 8657 04 / garantias@ledec.mx

Horario de atención: Lunes a Viernes de 9:00 am - 7:00 pm

El cliente cuenta con una línea directa para atención, donde uno de nuestros técnicos lo guiarán de forma remota para encontrar la solución de ser posible.

El tiempo de respuesta para el servicio remoto es inmediato, la valoración o diagnóstico puede demorar hasta 48 horas, y la visita física desde 2 a 8 días hábiles.

El cliente cuenta con un kit de refacciones, equivalentes al desgaste natural que pueden sufrir los equipos: Módulos LED / Fuentes de poder / Tarjetas receptoras / Máscaras de módulos / LEDS SMD e IC/ accesorios para gabinetes como seguros, tornillos y bases. Una vez puesto en contacto con el técnico asignado, podrá hacer reemplazo de la refacción que presente daños y/o fallas, para posteriormente hacer válida la garantía.

Página web Soporte: www.ledecgroup.com/soporte

Procedimientos para hacer válida la garantía y/o reparación:

Paso 1: Recopilación previa de datos: Tenga a la mano el número de factura, fecha de compra, información detallada de fallo, modelo de equipo, serie, fotografías del equipo y datos del contacto quien solicita el servicio como correo electrónico y teléfono directo.

Paso 2: Comunicarse a nuestro centro de servicio **TEL +52 5541 8657 04** para crear un "TICKET DE SERVICIO", deberá brindar todos los datos solicitados, una vez registrada su solicitud será verificada por el departamento de SERVICIOS y se asignará el número de TICKET.

Paso 3: Envío y recepción: Imprima el número de TICKET DE SERVICIO que se le brindó y envíelo junto con el producto a diagnosticar al área de SERVICIOS, la dirección a la cual se deberá enviar el paquete se les informará por correo electrónico una vez brindado el TICKET DE SERVICIO correspondiente. (El cliente debe enviar la caja original o embalaje similar, protegiendo el producto y respetando las indicaciones de manejo del mismo. Revisar el manual de empaque y embalaje para envíos que brinda LEDEC)

Notas: Por favor, evite enviar productos sin número de TICKET previamente autorizado, nos reservamos el derecho a recibirlo (a pesar de que se encuentre en período de garantía).

Recomendaciones de Embalaje:

- Utiliza la caja original o similar para embalar, plástico de burbujas y/o empaques de poliestireno (unicel).
- Envuelva el producto en plástico de burbujas y colóquelo en la caja. (Si es la caja Original, no deberá llevar etiquetas, ni cintas con logos de paqueterías, etc.)
- Coloca por fuera o dentro de la caja el TICKET DE SERVICIO asignado.

Asegúrese de que el producto quede bien ajustado, para reducir la posibilidad de sufrir daños durante el transporte. LEDEC no será responsable en ningún caso de los posibles daños producidos en el envío, por ello es muy importante realizar un embalaje correcto.

Nota: Sólo envíe el producto averiado y su cable de alimentación. LEDEC no se hace responsable de cualquier otro accesorio que no se indique en el TICKET DE SERVICIO, si no se recibe todo lo específico o se recibe con daños LEDEC es responsable de avisar al CLIENTE el mismo día que se recibe para que lo reporte con la paquetería contratada.

Tipo de garantía:

El producto será revisado por personal técnico certificado para validar la falla del mismo, una vez que se tenga el resultado, se notificará al cliente de las acciones que se llevarán a cabo dependiendo de la magnitud de la falla:

- **Cambio:** En caso de que el producto presente fallas irreparables donde se considere necesario cambiar la parte afectada o el producto completo, como Tarjetas, Circuitos, cableado, etc.
- **Reparación:** En caso de que el producto requiera una reparación menor, es decir cuando no hay componentes principales dañados como PCB, fusible, conectores, gabinetes, cables, etc. (Toda reparación que genere un costo será notificada al Cliente para su autorización.)

Nota: LEDEC es responsable de todos los productos que distribuye a excepción de las marcas que tienen taller de servicios propios o son accesorios adicionales en el proyecto, por ejemplo, centros de carga, sistemas eléctricos, voz y datos, estructuras metálicas etc. En caso de presentar alguna falla, les brindaremos la información de contacto de los mismos, por lo que recomendamos conservar la póliza de garantía, manuales y facturas de este tipo de productos para que puedan hacer válida su garantía o reparación.

Condiciones y limitaciones de la garantía:

- Para determinar si un equipo entra en garantía o no, es necesario la valoración del taller de servicio, si el producto está dentro de los parámetros de garantía, LEDEC asume el costo del diagnóstico del taller, sin embargo, si el equipo no cuenta con garantía y está fuera del período, éste tendrá un costo para el cliente de \$500.00 mxn más IVA.
- Los equipos recibidos, sean o no reparados, cuentan con 30 días naturales para reclamarlos a partir de la fecha de reparación o diagnóstico, de lo contrario LEDEC no será responsable por almacenamiento, daños o pérdidas.
- Sólo se harán válidas las garantías por defectos de fábrica; se puede invalidar la garantía si los datos del artículo no corresponden a la factura; si el artículo ha sufrido daños físicos (llámase daño físico a productos quebrados, rayados, quemados, sellos de garantía violados, piezas sueltas, caídas, golpes), alteraciones, daños y fallas ocasionadas por fenómenos naturales e instalaciones no certificadas; si ha sido utilizado en forma contraria a su instructivo y/o aplicación, o si ha sido reparado o intervenido por personal no autorizado.

- La garantía es limitada a 30 días en productos que se consideran como consumibles, como controles remoto, lámparas, baterías etc.
- No cuentan con garantía ni devolución los siguientes productos: accesorios (no eléctricos), licencias de sistema operativo y software en general.
- La garantía no aplica por el desgaste normal del producto en su vida útil o uso inadecuado del producto.
- La garantía no incluye resolución de conflictos por problemas en el suministro de energía o un error en la instalación, la revisión y solución de los mismos causarán un cargo extra, estimado por el departamento de Soporte Técnico.
- Las garantías, servicios y mantenimientos que sean solicitados en sitio deberán encontrarse a menos de 8 km a la redonda de nuestro centro de servicio local, esto debe agendarse con mínimo 2 días hábiles de anticipación. En el caso contrario de exceder la distancia desde el centro de operaciones, se realizará un cargo por la visita generada conforme a los costos de viáticos.
- Los servicios a realizar en sitio que se encuentren a más de 3 metros de altura es indispensable agendar con 3 días hábiles de anticipación, al tener que ser realizado por personal certificado para trabajar en altura, este servicio tiene un costo adicional de \$700.00 mxn + IVA por visita. No incluye andamios ni grúa para realizar el servicio.
- Para garantías o servicios en algún otro estado de la República Mexicana donde no contemos con centro de servicio, el cliente deberá cubrir transporte aéreo redondo desde el centro de servicio más cercano, traslados locales, viáticos y hospedaje.

*Es muy importante señalar que las fallas por variaciones en el VOLTAJE o mal suministro de energía eléctrica, no son cubiertas por la garantía. (Se recomienda el uso de reguladores, sin embargo, el hecho de tener conectado el equipo a un regulador no garantiza que el equipo no pueda ser dañado en una variación brusca del suministro de energía eléctrica.)

Uptown Importadores SA de CV / LED Control Systems SA de CV (LEDEC) se reserva el derecho de actualizar y modificar sus políticas en cualquier momento, las notificaciones serán enviadas periódicamente por vía email y publicadas en nuestro sitio web. Cualquier duda o aclaración contacte al área de **SOPORTE TÉCNICO** al Tel. +52 5541 8657 04 o al correo garantias@ledec.mx en un horario de lunes a viernes de 9:00 am a 7:00 pm.