

## Políticas Generales de Garantías

1. Todo producto vendido por Memory Upgrade S.A. de C.V., tiene una garantía limitada contra defectos de fabricación o mano de obra por el tiempo que este indicado en la factura o por el tiempo que dicte el fabricante del producto, asimismo, serán tomadas en cuenta las políticas del fabricante.

2. Para validar las garantías en Memory Upgrade, S.A. de C.V., se deberá solicitar una Número de Autorización de Retorno de Mercancía en el siguiente link <http://www.shikatronics.com.mx/formatoRma1.html>, al cual se le dará respuesta en un tiempo máximo a un día hábil por el personal de garantías, ya sea con las posibles soluciones al problema o con el número de autorización para el retorno.

3. Solo serán autorizadas las solicitudes todos los campos requeridos deberán estar completadas en forma correcta y con la información completa.

Es de suma importancia que sean enviados los siguientes datos:

- a. Número de parte correcto
- b. Número de factura que ampara la compra del producto a revisión.
- c. Número de serie (en caso de que aplique)
- d. Descripción del problema.
- e. Equipo en el cual se está instalando el producto, sobre este apartado deberá enviarse la siguiente información:
  - I. Marca y Modelo del equipo.
  - II. Marca y Velocidad del procesador.
  - III. En caso de que el equipo sea IBM/Lenovo se deberá incluir el TYPE del producto que está representado de la siguiente forma: XXXXXXXX.

4. Para la validación de la garantía deberá presentar:

- a. El producto.
- b. Copia de la factura emitida por Memory Upgrade.
- c. Número de autorización de retorno de mercancía.

5. El producto perderá garantía o será improcedente su recepción por las siguientes causas:

- a. Por incumplimiento de cualquiera de los tres puntos anteriores.
- b. Falta de material antiestático y de etiquetas de garantía y/o identificación del producto.
- c. Daño físico visible (llámese daño físico a partes rotas, dobladas, rayadas, piezas sueltas, circuitos quemados, flameados o con muestras de daño por exposición a corrientes eléctricas inapropiadas para el producto).
- d. Etiquetas rotas o maltratadas, sobre este punto debemos aclarar que Memory Upgrade, incluye en sus productos dos etiquetas básicas: la de garantía (metálica con desprendimiento VOID) y/o descriptiva (blanca y azul con generalidades del producto)
- e. Por alteraciones o reparación ajena al personal de soporte técnico de Memory Upgrade.

- f. Uso inadecuado o fuera de las especificaciones del fabricante.
- g. Corrosión o daño provocado por líquidos o materiales abrasivos.
- h. Daños causados por interacción con productos incompatibles.

6. Para iniciar el trámite de validación de la garantía es necesario:

- a. Que el producto haya sido facturado por Memoty Upgrade, S.A. de C.V.
- b. Tener un número de Autorización de Retorno de Mercancía.
- c. Entregar o enviar el producto al área de Soporte y Garantías de Memory Upgrade, S.A. de C.V.

7. Memory Upgrade evaluará el producto, durante un tiempo mínimo de un día hábil posterior a la recepción del mismo, con el equipo y los instrumentos que considere necesarios para la revisión del producto. Si la garantía procede, se iniciará el procedimiento interno para su reparación y/o reemplazo por parte del fabricante.

8. Memory Upgrade, se reserva el derecho de reparar el producto o reemplazarlo por otro del mismo modelo y/o con similares o superiores especificaciones técnicas al producto originalmente vendido dentro de los tiempos estimados en la siguiente tabla:

<b>PRODUCTO</b>	<b>TIEMPO ESTIMADO DE DIAGNOSTICO Y REVISION</b>	<b>TIEMPO MAXIMO DE REEMPLAZO</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
Memoria Ram estándar	1 día Hábil	De 5 a 7 días hábiles	Producto activo en el mercado
		De 10 a 12 días hábiles	Producto discontinuado
Memoria Ram propietaria	1 día Hábil	De 7 a 12 días hábiles	
Discos duros	2 días hábiles	De 7a 12 días hábiles	

9. En caso de que Memory Upgrade, no posea el reemplazo o no pueda reparar el producto en garantía, se cancelará el CFDI emitido y el cliente tendrá un saldo a favor por ese importe, el cual podrá aplicar en compras posteriores.

10. Memory Upgrade, S.A. de C.V., no se hace responsable por información contenida en medios de almacenamiento, ya sea fijo o extraíble.

11. Respecto a los productos foráneos:

- a. Los gastos de envío del producto a nuestras oficinas deberán ser cubiertos por el remitente
- b. No se aceptarán productos enviados por cobrar.
- c. Los gastos de envío del producto reparado o reemplazado al cliente serán cubiertos por Memory Upgrade.
- b. Todo producto que no tenga garantía será devuelto a su origen por cobrar.

12. Memory Upgrade., no se hace responsable por daños o pérdidas ocasionadas por la mensajería prestadora del servicio.

### Respecto a las Devoluciones

- 1) No se aceptan devoluciones de producto en buen estado y funcionando.
- 2) Cualquier discrepancia entre el producto solicitado y el facturado deberá ser reportada dentro de los primeros 5 días a partir de la fecha de facturación, después de los cuales no procederá reclamo alguno.
- 3) Cualquier producto de memoria RAM aceptado para su devolución por el área de Soporte Técnico y Garantías dentro de un lapso de 5 días a partir de la fecha de facturación, será sujeto a un cargo del 20% para su aceptación o serán tomados al costo actual del mercado en caso de que Memory Upgrade no posea reemplazo del producto.
- 4) No hay devolución de dinero por cualquier producto comprado o solicitado, ni tampoco habrá devolución por concepto de anticipos de mercancía solicitada.
- 5) Todo producto de memoria RAM a devolución deberá estar completo en sus accesorios y empaques originales para su aceptación.
- 6) Los productos serán revisados minuciosamente por el departamento de Soporte Técnico y Garantías a efecto de comprobar que no tenga daño alguno.
- 7) No podrán ser devueltos ni serán aceptados productos que no cuenten con un número de Autorización de Retorno previo.