

## **POLÍTICAS DE CAMBIOS DE PRODUCTOS, DEVOLUCIONES Y GARANTÍA**

---

El presente documento tiene por finalidad hacer públicas nuestras políticas de Cambios, Devoluciones y Garantías.

### **1. CAMBIOS DE PRODUCTOS Y DEVOLUCIONES**

- 1.1. No se aceptan cambios ni devoluciones de aquellos productos que, luego de su entrega, han sido rechazados por el cliente por desistimiento de compra.
- 1.2. Solo se acepta devolución de dinero o cambio de producto, en el caso de que el bien o producto, se encuentre con alguna **falla o defecto de fábrica**.
- 1.3. Para el cambio o devolución de un producto defectuoso el cliente deberá enviar una solicitud al correo [sopORTE@innovaqp.com](mailto:sopORTE@innovaqp.com), explicando el funcionamiento defectuoso del bien (y de manera opcional fotografías o videos del mal funcionamiento o la falla de fábrica que pudiese tener el producto). En un plazo de 7 días hábiles el personal autorizado, se contactará con el cliente vía mail o vía telefónica para explicar el procedimiento a seguir para el traslado del bien.
- 1.4. Si el cliente desea ser atendido con un producto de las mismas características esto estará sujeto a la disponibilidad de stock.
- 1.5. Tener en cuenta que el producto debe estar dentro de los siete (7) días calendario después de recibido para poder hacer efectiva la solicitud de cambio y/o devolución.
- 1.6. De manera excepcional si se desiste de la compra antes de recibir el producto, el cliente puede comunicarse con nuestra área de ventas para poder anular la operación. Innova Sistemas Integrales SAC. realizará el reembolso únicamente por el valor total del producto, siempre y cuando la transacción se hubiera realizado directamente con abono directo en las cuentas de la empresa. Para compras efectuadas con tarjeta de crédito, débito o métodos que permitan la devolución del dinero a través de una cuenta asociada, se hará el reembolso a la tarjeta o a la cuenta asociada y se cobrará una penalidad del 7% del valor de la transacción, el Plazo estimado de abono a la tarjeta corre por cuenta del banco emisor de la tarjeta.
- 1.7. Si durante la recepción el cliente detecta algún daño en el producto, no recibirlo y comunicarse inmediatamente con el área de soporte al +51 973 477 015 o al +51 951 028 016.
- 1.8. Los servicios de recojo de productos por motivos que son ajenos de responsabilidad de Innova Sistemas Integrales SAC. (como fallas de fábrica), tienen un costo adicional dependiendo del lugar de recojo, tamaño y peso del producto. El producto debe encontrarse en una zona de fácil acceso para su recojo, el personal de transporte retira los productos por ascensores o escaleras (no caracol) y no realiza maniobras que pongan en riesgo al personal y al producto. El personal de transporte no está autorizado a manipular o retirar partes del producto (puertas, patas, etc.) con la finalidad de que salga el producto del domicilio.
- 1.9. Si hubiera un costo de envío pagado inicialmente, no será devuelto.

### **2. GARANTIAS**

- 2.1. Todos nuestros productos vendidos cuentan con una garantía, que por el momento quedan suspendidas hasta la reanudación, gradual y progresiva, de las actividades de los servicios técnicos, que se encuentran sujetos a variaciones según disposiciones de Gobierno”

La garantía de productos de Tecnología se excluye cuando:

- 2.1.1. El equipo presente maltrato, daños ocasionados por catástrofes naturales o uso distinto al indicado en las instrucciones de uso.
- 2.1.2. Presente daños causados por fluctuaciones de voltaje de la energía o descargas eléctricas atmosféricas.
- 2.1.3. El producto haya sido abierto o manipulado por personal no autorizado por la marca.
- 2.1.4. Se verifiquen daños ocasionados por la adaptación e instalación de piezas o accesorios no genuinos, no autorizados por la marca.
- 2.1.5. Se verifiquen daños ocasionados por insectos o roedores.
- 2.1.6. Se verifiquen daños ocasionados por la falta de cuidado con el producto o factores ajenos (oxidación, decoloración, ralladuras, exceso de polvo, golpes ruptura de mueble o gabinete exterior).
- 2.1.7. El producto no presente número de serie de la fabricación o éste se encuentre alterado.

- 2.1.8. Sea requerida fuera del territorio nacional donde fue adquirido el producto de Hardware.
- 2.1.9. Los sellos de garantía se encuentren rotos.
- 2.2. El personal de tienda no se encuentra facultado para realizar la inspección general del producto y su funcionamiento.
- 2.3. El plazo máximo de atención del servicio técnico será de 30 días calendarios.
- 2.4. La garantía del proveedor o la marca inicia desde el momento en que el cliente recibe el producto.
- 2.5. El tiempo de garantía lo establece el proveedor o la marca a través de la “cartilla de garantía” que le llegará junto al producto.
- 2.6. La garantía del producto debe estar vigente, tener en cuenta que cada marca tiene condiciones específicas.
- 2.7. El cliente debe contar con el comprobante de pago (boleta/factura) y documentos de garantía.
- 2.8. Para los casos en que el producto no cuente con el documento que certifique el periodo de garantía, el producto tendrá un periodo de (1 año) desde su (compra/entrega).
- 2.9. El daño del producto debe ser por un defecto de fabricación, falla técnica o irregularidad.
- 2.10. Ninguna garantía se aplicará si el producto presenta señales de mal uso por parte del cliente.
- 2.11. Una vez realizada la inspección del producto un agente especializado se comunicará con el cliente para informarle el proceso a seguir.
- 2.12. Si la garantía no aplica, el personal autorizado se pondrá en contacto con el cliente para indicar que el producto se enviará de regreso a la tienda o domicilio del cliente, (de ser el caso se cobrará los gastos de envío) con el respectivo informe técnico que sustente la invalidación de garantía.

---

Cualquier duda y/o consulta, no dude en comunicarse al +51 973 477 015 o al +51 951 028 016 para poder brindarle un soporte adecuado, en horarios de atención: lunes a viernes de 8.00 am a 6.00 pm y sábados de 9 am a 1 pm

INNOVA SISTEMAS INTEGRALES SAC<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Innova Sistemas Integrales SAC, Empresa desarrolladora de Software y comercializadora de Hardware computacional, cuyo propósito principal es proporcionar herramientas innovadoras de orden informático, que contribuyan con el correcto desempeño de todo tipo de empresas.