

Políticas Generales de Garantías de Shikatronics T.I., S.A. de C.V.

- 1. Todo producto vendido por Shikatronics T.I. 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 ó por el tiempo que dicte el fabricante del producto, asimismo, serán tomadas en cuenta las políticas del fabricante.**
- 2. Las garantías de productos que son considerados “COMPUTADORAS PERSONALES, NOTEBOOK, MONITORES, IMPRESORAS O CUALQUIER OTRO PRODUCTO QUE TENGA REPRESENTACIÓN EN MÉXICO”, deberán ser remitidas al CENTRO AUTORIZADO DE SERVICIO (CAS) por parte del cliente para su revisión y garantía.**
- 3. Para validar las garantías en Shikatronics T.I. S.A. de C.V., se deberá solicitar una RMA (RETURN MERCHANDISE AUTHORIZATION) en la página <http://www.shikatronics.com.mx> sobre el apartado “Soporte Técnico a Clientes/Autorización de Retorno de Mercancía” <http://www.shikatronics.com.mx/rma/index.asp>, a la se dará respuesta en un tiempo máximo a un día hábil por el personal de garantías, ya sea con las posibles soluciones al problema ó con el numero de la RMA.**
- 4. Para autorizar una RMA, deberán estar completos y de forma correcta los campos requeridos por el mismo. Es de suma importancia que sean enviados los siguientes datos:**
 - a. Numero de parte correcto de Shikatronics T.I.**
 - b. Numero de factura que ampara la compra del producto a revisión.**
 - c. Numero de serie.**
 - d. Descripción del problema.**
 - e. Equipo en el cual se esta 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 se requerirá de forma inmediata el TYPE del producto que esta representado de la siguiente forma: XXXX-XXX.**
- 5. La validación de la garantía del producto será de la siguiente forma:**
 - a. Inspección física.**
 - b. Presentación de la copia de la factura de compra de Shikatronics T.I.**
 - c. Presentación del número de RMA.**
- 6. 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 Shikatronics T.I., 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 Shikatronics T.I.**
 - 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.**
- 7. Para iniciar el trámite de validación de la garantía es necesario:**
- a. **Que el producto haya sido facturado por cualquiera de las oficinas de Shikatronics de México, S.A. de C.V, o de Shikatronics T.I. S.A. de C.V;**
 - b. **El numero de RMA asignado por el área de Soporte y Garantías de la oficina de Shikatronics T.I. S.A. de C.V., que emitió la factura del producto**
 - c. **Entregar o enviar el producto al área de Soporte y Garantías de la oficina de Shikatronics, T.I. S.A. de C.V que emitió la factura del producto.**
- 8. Shikatronics T.I., 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 mismo. Si la garantía procede, se iniciara el procedimiento interno para su reparación y/o reemplazo por parte del fabricante.**
- 9. Los productos que ingresen al departamento de garantías de Shikatronics T.I., deberán contar con lo siguiente:**
- a. **Manuales de instalación o configuración incluidos al momento de la venta.**
 - b. **Cualquier dispositivo magnético que contenga software manejador del producto**
 - c. **Cables o accesorios que hayan sido entregados con el producto al momento de la venta.**
- 10. Shikatronics T.I., 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 tabla 1, “Tiempo estimado de Diagnostico, Reemplazo y/o Reparación”**
- 11. En caso que Shikatronics TI, no posea el reemplazo o no pueda reparar el producto en garantía, se procederá a emitir una nota de crédito al “Distribuidor” cuyo importe será por el menor valor que resulte de entre el precio de la lista vigente y el precio al que se facturó. La nota de crédito tendrá un vigencia de 60 días naturales contados a partir de la fecha de su expedición.**

Tabla 1. Tiempo estimado de Diagnostico, Reemplazo y/o Reparación

Línea de Producto	Tiempo estimado de diagnóstico y revisión	Tiempo máximo para reemplazo	Observaciones
ShikaRAM Estándar	1 día hábil	De 5 a 7 días hábiles	Producto Activo en el Mercado
		De 10 a 12 días hábiles	Producto discontinuado
ShikaRAM propietaria (con número de parte del fabricante)	1 día hábil	De 10 a 12 días hábiles	
ShikaFlash (usb flash drive, memory cards: MMC, RS-MMC, SDC, Mini SDC, Micro SDC, CF). Tarjetas de memoria XD, MSPro, MS Pro Duo, M2	1 día hábil	De 5 a 7 días hábiles	Producto Activo en el Mercado
		De 10 a 12 días hábiles	Producto discontinuado
ShikaXmedia (MP3, MP4, PMP)	1 día hábil	De 5 a 7 días hábiles	Producto Activo en el Mercado
		De 20 a 30 días hábiles	Producto discontinuado
Teléfonos Celulares	2 días hábiles	De 10 a 12 días hábiles	Producto Activo en el Mercado
		De 20 a 30 días hábiles	Producto discontinuado
Lectores y adaptadores externos de tarjetas de memoria flash	1 día hábil	5 a 7 días hábiles	Producto Activo en el Mercado
		De 20 a 30 días hábiles	Producto discontinuado
Adaptadores externos para discos duros	2 días hábiles	5 a 7 días hábiles	Producto Activo en el Mercado
		De 30 a 45 días hábiles	Producto discontinuado
Discos duros para PC y para notebook	2 días hábiles	De 5 a 7 días hábiles	Producto Activo en el Mercado
		De 30 a 45 días hábiles	Producto discontinuado
Procesadores Intel y AMD	2 días hábiles	De 7 a 10 días hábiles	Producto Activo en el Mercado
		De 30 a 45 días hábiles	Producto discontinuado
Tarjetas madre; tarjetas de red, de sonido, y de video; módems; bocinas; teclados; gabinetes; fuentes de poder; floppy; mouse; CD ROM; CDWriter; DVD; DVDWriter; y otras partes para PC's.	2 días hábiles	De 7 a 10 días hábiles	Producto Activo en el Mercado
		De 30 a 45 días hábiles	Producto discontinuado

12. **Shikatronics T.I., no esta obligado a reemplazar o reparar ACCESORIOS tales como: CD's, DRIVERS, ELIMINADORES, BATERIAS, CORREAS, MANUALES. CABLES, ETC.**
13. **Shikatronics T.I. S.A. de C.V., no se hace responsable por información contenida en medios de almacenamiento, ya sea fijo o extraíble.**
14. **Respecto a los productos foráneos:**
 - a. **Los gastos de envío del producto a Shikatronics T.I., 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 Shikatronics T.I.**
 - b. **Todo producto que no tenga garantía será devuelto a su origen por cobrar.**
15. **Shikatronics T.I., no se hace responsable por daños ocasionados por la mensajería prestadora del servicio.**

Tabla 2. Respecto a los Tiempos de Garantía

Línea de producto	Garantía
Memoria ShikaRAM	De por vida
Memoria ShikaFlash (usb flash drive, memory cards: MMC, MMC-Mobile, RS-MMC, SDC, Mini SDC, Micro SDC, CF)	Un año
Tarjetas de memoria XD, MS Pro, MS Pro Duo, M2	Un año
ShikaXmedia (Reproductores MP3, Reproductores MP4, y PMP)	Un año
Teléfonos Celulares	3 meses
Lectores y adaptadores externos de tarjetas de memoria flash	Un año
Adaptadores externos para discos duros	Un año
Discos duros para PC y para notebook	Un año
Procesadores Intel y AMD	Un año
Tarjetas madre; tarjetas de red., de sonido, y de video; módems; bocinas; teclados; gabinetes; fuentes de poder; floppy; Mouse; CD ROM; CDWriter; DVD; DVDWriter; y otras partes para PC's	Seis meses o lo que se especifique por escrito en la factura

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 Shikatronics T.I., 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 una RMA previa, es decir, no podrán aplicarse notas de crédito sin que el personal responsable del Departamento de Garantías haya dado la autorización correspondiente.**