

Políticas de garantías, cambios, devoluciones y reembolsos del Centro Dominicano de Tecnología Científica

Nuestras políticas tienen como objetivo satisfacer a nuestros clientes, es por eso que presentamos nuestras políticas de cambios, devoluciones, reembolsos y garantías para asegurar que tengan la mejor experiencia con nuestros productos y servicios.

Todos los equipos comercializados por Cedotec han sido sometidos a rigurosos procesos de inspección, pasando todas las pruebas de calidad realizadas bajo los procedimientos y métodos de control de calidad de nuestros fabricantes, garantizando que el producto cumple con las especificaciones para las cuales ha sido diseñado. Revise detalladamente su mercancía, antes de firmar su recepción, no acepte equipos con cajas abiertas o productos sueltos sin empaque. Todos nuestros productos se entregan con factura o conduce de entrega sustentado en la orden de compra emitida por el cliente.

Políticas de Garantía

Todos nuestros equipos gozan de una **GARANTÍA LIMITADA**, que es única y exclusivamente contra defectos en su fabricación, ofreciendo una reparación o sustitución del equipo dentro del periodo de vigencia de dicha garantía y sin costo adicional para el cliente. El tiempo de garantía comienza a ser efectivo con la entrega del producto bien sea en las instalaciones del cliente o en el puerto dispuesto por este para el caso de entregas CIF. Los tiempos de Garantía varían en función de los productos y la marca (salvo que se haya ofrecido una garantía más amplia o el cliente haya adquirido una garantía extendida): En Cedotec se manejan los siguientes tiempos para las garantías.

- Un (1) año de Garantía
- Dos (2) años de garantía

Proceso para validación de garantías

En caso de que su producto presente alguna falla y se considere que está dentro de la Política de Garantía Limitada de Cedotec antes mencionada, favor realizar los siguientes pasos para su validación: Notificar por escrito a Cedotec, especificando el problema, quien programará la revisión del equipo por parte de personal de servicio técnico certificado y levantará un acta de solicitud de garantía hacia el fabricante.

La **GARANTÍA SE INVALIDARÁ** en los siguientes casos:

- Cuando el equipo presenta daño por mal uso, manipulación errónea, transporte inadecuado o descuido del usuario.
- Por desconocimiento en el uso correcto y apropiado.
- Cuando los sellos de garantía, de seguridad o números de serie del equipo se encuentren rotos, manipulados, cambiados, removidos.
- Daños causados por descargas eléctricas, variación de voltaje eléctrico o uso con voltaje incorrecto.
- Daños causados por accidentes o incendios.
- Por ausencia de mantenimiento preventivo, incumplimiento de la frecuencia requerida de mantenimiento preventivo, ejecución parcial de las actividades requeridas en el mantenimiento preventivo.
- Daños generados por presencia de sustancias como líquidos, ácido, polvo, cuerpos orgánicos o inorgánicos, sustancias químicas, etc. Que no forman parte del equipo.
- Daños ocasionados por accesorios o equipos externos no diseñados específicamente para dicho producto.

- Cuando el producto haya sido intervenido por personas no autorizadas por Cedotec, esto incluye instalación, reinstalación, reparación, mantenimiento y cualquier otra intervención que no sea la de un usuario regular y capacitado para operar el equipo.
- Deterioro por desgaste causado por el uso o funcionamiento. Teniendo en cuenta que el uso debe ser de acuerdo a lo indicado en el manual de usuario que acompaña a cada uno de nuestros productos.

Para ejecutar la garantía es necesaria la aprobación por parte del fabricante del equipo. En caso de que su producto no sea validado dentro de la Garantía Limitada, Cedotec le cotizará la reparación del producto.

No es responsabilidad de la empresa el daño o pérdida de información guardada en equipos o medios de almacenamiento (software, memoria interna, USB, Micro SD, PC, dispositivos móviles, etc.) y la garantía de los equipos no protege esta información.

Política de devoluciones, cambios y reembolsos

Al momento de emitir una orden de compra a Cedotec, usted autoriza a nuestra empresa a despachar los productos y servicios indicados en dicha orden de compra. Es por esto que Cedotec

SOLO ACEPTARA DEVOLUCIONES DE LOS PRODUCTOS EN LOS SIGUIENTES CASOS:

- El artículo está defectuoso o dañado al momento de la entrega.
- Entrega de producto diferente al indicado en la factura o conduce de entrega.
- Entrega de cantidades erróneas del producto solicitado.
- El producto no cumple con las características expresadas en la Orden de Compra del cliente.
- Expreso deseo del cliente: Si el cliente cambia de opinión sobre un producto, puede devolverlo siempre y cuando el producto se encuentre en su estado original, sin usar, y con todas las etiquetas y embalajes originales. Se le ofrecerá la opción de una nota de crédito.

PUEDE SOLICITAR EL SERVICIO DE DEVOLUCIONES, CAMBIOS Y REEMBOLSOS:

- Dentro de los primeros treinta (30) días del periodo de garantía si el producto no tiene defectos de fabricación; y no ha sido utilizado.
- Dentro de los primeros treinta (30) días del periodo de garantía si el producto tiene defectos de fabricación.

Proceso para validación de devoluciones, cambios y reembolsos:

Solicitud de devolución: En caso de que desee una devolución o un cambio y cumpla con las condiciones anteriores debe comunicar por escrito la solicitud a Cedotec especificando el nro de pedido y el motivo, a más tardar treinta (30) días después de realizada la entrega.

Autorización de Devolución: Nuestro Departamento de Aseguramiento de la Calidad revisará la solicitud, si cumple con las condiciones de devolución, se le proporcionará una autorización y las instrucciones para el envío del producto.

Envío del Producto: Los costos de envío de la devolución serán cubiertos por Cedotec en casos de productos defectuosos,

dañados o incorrectos. Para devoluciones por expreso deseo del cliente, el mismo será responsable de los costos de envío.

Para aceptar el cambio o la devolución es imprescindible que el producto este sin usar, cuente con su empaque original sellado sin abrir y en perfectas condiciones. Los tiempos de cambio pueden variar en función de la disponibilidad del nuevo producto a entregar. En caso de que solicite un reembolso el mismo será realizado a través de nota de crédito para ser usado en cualquiera de nuestros productos o servicios, el valor del ITBIS no es acreditable después de 30 días de emitida la factura, bajo ninguna circunstancia hacemos devolución de dinero en efectivo.

Excepciones

Productos de Promoción: Los productos adquiridos en oferta, que apliquen descuentos solo son elegibles para devoluciones por defectos o daños.

POC-GEG-002
Versión: 02
Responsable: GEG