



Términos y Condiciones de RMA

IMPORTANTE: Antes de devolver cualquier producto por crédito o por reparación (bajo garantía), usted debe solicitar un número de Return Merchandise Authorization (RMA) luego de completar nuestro Formulario RMA.

1. Todo producto devuelto sin un número válido de RMA claramente visible en el exterior del paquete será regresado al cliente, y éste deberá cubrir los gastos.
2. Los Clientes son responsables de los gastos de envío, desde su lugar de ubicación hacia Netkrom.
3. Netkrom es responsable del gasto de retorno, es decir, desde sus oficinas hacia la ubicación del cliente.
4. Todos los productos Netkrom gozan de un año de garantía contra fallas y defectos de manufactura y materiales.
5. Netkrom Technologies no será responsable por equipos retornados sin un número de RMA.
6. Las solicitudes de reembolso o cambio de mercancía serán sujetas a un cargo del 15%.

Limitaciones de la Garantía

1. La garantía quedará sin efecto o nula si el producto resulta dañado a causa de la manipulación de un tercero o personal técnico no autorizado por Netkrom.
2. La garantía no aplica a aquellos productos que sean devueltos desarmados, alterados, dañados accidentalmente durante su manipulación, expuestos a sobrecargas de energía o relámpagos, que posean el número de serie alterado o borrado, o que hayan sido conectados o instalados sin tener como guía las instrucciones establecidas por Netkrom.
3. La garantía no cubre el costo del trabajo o mano de obra necesaria para armar o desarmar los equipos durante la reparación o por las piezas que necesiten ser reemplazadas como resultado del uso.
4. La responsabilidad única de Netkrom bajo esta garantía será limitada a la reparación del producto, o al reemplazo de algunos componentes, según su criterio.
5. De ser necesario el retorno a Netkrom o a cualquier distribuidor autorizado de algún producto o pieza defectuosa, éstos deberán ser enviados en su empaque original, debidamente asegurados y cubriendo completamente los gastos de envío.
6. Netkrom no asumirá la responsabilidad de ninguna pérdida o daño incurrido en el envío.



Garantía de Reparación

1. El número de RMA tiene una validez de 15 días.
2. Si el producto no se recibe en un plazo de 15 días, el RMA será cancelado.
3. Netkrom probará y evaluará cuidadosamente todos los productos devueltos para luego reparar o reemplazar aquellos defectuosos que estén bajo de garantía, sin costo alguno.
4. Si el mal funcionamiento se debe a un defecto de fábrica, el producto será reparado, probado, configurado y calibrado según procedimientos y especificaciones de fábrica.
5. Si el mal funcionamiento del equipo no se encuentra cubierto por la garantía, se procederá al cobro de \$35.00 por concepto de evaluación del producto, no incluyendo los costos de la reparación, cuya tarifa actual es de \$50.00 por hora, sin incluir repuestos.
6. Cuando su equipo le haya sido devuelto, usted debe restaurar la configuración y/o aplicaciones antes de usarlo.
7. Si Netkrom no es capaz de reproducir el problema o las condiciones por las cuales la unidad fue devuelta, el equipo será retornado al cliente bajo el diagnóstico de "Problema no encontrado", debiendo éste cubrir todos los gastos, así como un cargo de \$35.00 por evaluación.
8. Toda mercancía reparada o cambiada (sólo uno por producto) estará sujeta al período de garantía original desde la fecha en que fue comprado.

El procedimiento de garantía consiste en la *reparación* de aquellos productos que no presenten un correcto funcionamiento, a menos que el costo de dicha reparación sea exorbitante. Cada producto reparado será probado y recalibrado por completo para cumplir las especificaciones originales.