

Políticas de Garantía, Pedidos Especiales y Devoluciones

TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES

- 1.- La garantía en radios portátiles y móviles contra defectos de fabricación es por uno y dos años, respectivamente, a partir de la fecha de la factura que emita PV Comunicaciones, S.A. de C.V. al distribuidor y/o cliente.
- 2.- La garantía en accesorios y equipos auxiliares contra defectos de fabricación es por un año e inicia a partir de la fecha de la factura que emita PV Comunicaciones, S.A. de C.V. al distribuidor y/o cliente.
- 3.- No hay garantía en CCTV, es responsabilidad del cliente verificar que sea el "Producto" que necesite al momento de su adquisición.
- 4.- El distribuidor y/o cliente deberá anexar a su paquete por medio del cual haga efectiva la garantía, copia de la factura que compruebe fehacientemente la adquisición del producto o mercancía.
- 5.- En el remoto caso de algún faltante(s), o mercancía dañada al ser enviada por paquetería, el distribuidor y/o cliente tiene un plazo máximo de 5 días hábiles a partir de la fecha de facturación para la notificación y reclamación correspondiente, después de ese plazo NO será responsabilidad de PV Comunicaciones, S.A. de C.V. y el distribuidor y/o cliente o comprador perderá el derecho de presentar cualquier reclamación, queja o acción legal alguna.
- 6.- La garantía cubre únicamente al distribuidor y/o cliente, no es transferible ni negociable.
- 7.- La garantía ampara únicamente a los distribuidores y/o clientes que hayan adquirido el producto en los Estados Unidos Mexicanos, e importados por PV Comunicaciones, S.A. de C.V.
- 8.- Durante el período de la garantía PV Comunicaciones, S.A. de C.V., reparará o reemplazará a su elección cualquier parte o partes defectuosas. NO se aplicará ningún cargo al distribuidor y/o cliente por dichas partes, PV Comunicaciones, S.A. de C.V. absorberá también los cargos de mano de obra que cause dicha reparación o reemplazo.
Las cubiertas externas y las partes decorativas de los productos o mercancías no aplican para esta garantía.
- 9.- El distribuidor y/o cliente absorberá los gastos de transportación, flete o paquetería del producto o mercancía al domicilio de PV Comunicaciones, S.A. de C.V., así como también absorberá el gasto de embarque de regreso al distribuidor y/o cliente una vez realizado el servicio de garantía.
- 10.- Las garantías de los productos o mercancías, NO aplicarán y serán improcedentes, en los casos en que por actos, omisiones o negligencia del distribuidor y/o cliente o sus clientes finales sucede o se verifica lo siguiente:
A) Mal uso o maltrato, almacenamiento incorrecto o en lugares inapropiados para el tipo de producto o mercancía, accidente ocasionado por omisión o negligencia, por negligencia, así como el daño físico ocasionado por: contacto con líquidos, arena, polvo, calor extremo o alimentos, modificaciones, reparaciones o alteraciones no autorizadas, descuido, abuso, alteraciones, instalaciones inadecuadas, y otros actos como descargas atmosféricas, incluyendo el daño causado por embarque, paquetería o transporte, o fallas que resulten del uso de accesorios no originales.
B) La placa del número de serie del producto o mercancía o el código de la fecha de los accesorios haya sido removida, borrada, alterada o violada.
C) El distribuidor y/o cliente deberá pagar las partes o mano de obra no cubiertas por esta garantía, y el producto no será regresado o puesto a su hasta en tanto cubra los costos y gastos por las partes y mano de obra referida. El distribuidor y/o cliente será responsable de los gastos de reinstalación del producto o mercancía.
F) Daños parciales o totales, causados por caso fortuito o fuerza mayor.
G) Por pérdidas o daños parciales o totales ocasionados por el tercero contratado por el distribuidor y/o cliente para el transporte, paquetería o flete de los productos o mercancías.
H) Transcurran los plazos para hacer válidas las garantías establecidos en cualquiera de los numerales anteriores.
- 11.- En caso de que el producto haya sido revisado por PV Comunicaciones, S.A. de C.V. dentro del período de la garantía y el producto no pudo ser reparado bajo los términos y condiciones de esta garantía, el distribuidor y/o cliente será notificado y recibirá un presupuesto por la reparación del producto. Si el presupuesto no es aceptado, el producto será devuelto al distribuidor y/o cliente bajo su costo con la responsabilidad bajo su riesgo de pérdida o extravío.
- 12.- PV Comunicaciones, S.A. de C.V. NO asume ninguna responsabilidad de intervenciones, reparaciones, alteraciones o modificaciones en los equipos, por cualquier tercero, personal o centros de servicio no autorizados.
- 13.- La mercancía consistente focos y estrobos para torretas NO aplican para garantía.
- 14.- Es requisito indispensable que el producto conserve su empaque original en perfectas condiciones para poder hacer efectiva la garantía y/o devolución.
- 15.- No se aceptarán las cajas originales con rayaduras, etiquetas, o apuntes, engomados, etc. (es indispensable proteger el equipo con su caja original y dentro de otra caja adicional debidamente empacada).
- 16.- Una vez facturada la mercancía al distribuidor y/o cliente, este tiene de obligación de recoger dicha mercancía en un plazo máximo de 5 días hábiles a partir de la fecha de la factura correspondiente. De ahí que, transcurrido dicho plazo no será responsabilidad ni

obligación de PV Comunicaciones, S.A. de C.V., almacenar, guardar o mantener la mercancía facturada, por lo que, el distribuidor y/o cliente autoriza a PV Comunicaciones S.A. de C.V. para que dicha mercancía sea enviada a lugares de almacenamiento ajenos a PV Comunicaciones, S.A. de C.V., y los gastos que ello represente correrán a cargo del distribuidor y/o cliente, sin perjuicio de la aplicabilidad de una penalidad del 5% del valor de la facturación correspondiente por concepto de gastos de administración y gestión. Todo para lo cual PV Comunicaciones, S.A. de C.V. deberá notificar al distribuidor y/o cliente sobre el traslado de dicha mercancía al lugar donde quedará almacenada, así como la fecha a partir de la cual estará a su disposición en dicho domicilio.

PEDIDOS ESPECIALES

- 1.- Un pedido especial consistente en la compra de mercancía que no manejamos en stock.
- 2.- Todos los pedidos especiales solo procederán con el depósito del 100% del valor del producto, siempre y cuando exista una orden de compra debidamente firmada por las personas autorizadas designadas previamente por el distribuidor y/o cliente.
- 3.- En pedidos especiales no aplican devoluciones ni cancelaciones y no es transferible, negociable o cambiable por otros productos.
- 4.- En pedidos especiales los tiempos de entrega pueden variar por causas ajenas a PV Comunicaciones, S.A. de C.V., de ahí que pagada la totalidad del valor de los productos, se le notificará por escrito al distribuidor y/o cliente el tiempo de entrega de los mismos.

EL DISTRIBUIDOR Y/O CLIENTE DEBERÁ REVISAR CAJA POR CAJA AL RECOLECTAR EL MATERIAL EN CUALQUIER SUCURSAL DE PV COMUNICACIONES S.A. DE C.V.:

A efectos de la aplicabilidad y vigencia de todo lo anterior, el distribuidor y/o cliente deberá realizar verificar, al momento de la entrega de la mercancía o productos, lo siguiente:

- 1.- Que la mercancía esté nueva.
- 2.- Que la mercancía esté completa.
- 3.- Que la mercancía esté perfectamente embalada en su empaque original y etiquetada por PV Comunicaciones, S.A. de C.V.
- 4.- Que la mercancía no esté usada, rayada, mal manipulada y que conserve sus bolsas de empaque originales.
- 5.- Que el número de serie sea el mismo que el de la caja y de la factura expedida por PV Comunicaciones, S.A. de C.V.
- 6.- Que La mercancía contenga sus manuales de uso y/o instalación. De ahí que cualquier faltante, reclamación, garantía o queja, aplicará el mismo plazo establecido en el numeral 5 del apartado de Términos y Condiciones Generales.

DEVOLUCIONES

- 1.- Toda devolución por cancelación de una orden de compra o de la facturación emitida por PV Comunicaciones, S.A. de C.V. con motivo de cualquier orden de compra, causará un cargo en perjuicio del distribuidor y/o cliente del 10% del valor de la orden de compra o factura correspondiente por concepto de gastos de operación. Dicho cargo aplicará aun cuando la mercancía sea devuelta el mismo día de la facturación y/o no haya sido enviada o entrega al distribuidor y/o cliente.
- 2.- Es requisito indispensable que el producto conserve su empaque original en perfectas condiciones para poder hacer efectiva la devolución.
- 3.- El distribuidor y/o cliente absorberá los gastos de transportación del producto a PV Comunicaciones, S.A. de C.V.
- 4.- El distribuidor y/o cliente tendrá hasta 5 días naturales para notificar y realizar el trámite correspondiente al reclamo de cualquier devolución, plazo que correrá a partir de la fecha de la orden de compra o de la factura correspondiente.
- 5.- En las licencias, recargas de tiempo aire satelitales y garantías extendidas no es posible aceptar devoluciones, porque son pedidos personalizados.
- 6.- No hay devoluciones en partes eléctricas ni refacciones.

A efectos de realizar cualquier notificación, aviso o comunicación relacionada con las presentes políticas, PV Comunicaciones, S. A. de C.V. señala como su domicilio el ubicado en:

Chihuahua: Calle Colegio No. 6300 Int 103, Col. Cima Comercial, Chihuahua, Chih., México, C.P. 31216.

Ciudad de México: Calle Río Consulado No. 3005-C, Col. Pensador Mexicano, Deleg. Venustiano Carranza, CDMX, C.P. 15510.

Monterrey: Ave. Cristóbal Colón Ote. No. 2710, Col. Acero, Monterrey, N.L., México, C.P. 64580.

Guadalajara: Av. Lázaro Cárdenas No. 2305 Local G110-B, Col. Las Torres Sector Juárez, Centro Comercial Abastos, Guadalajara, Jal., México, C.P. 44920.