	Título Políticas de Garantía	Autor PValdez		No. de Páginas 1 de
	Aplicación	Doc. No.	Revisión 1.01	Fecha 13 Junio 2016


Políticas de Garantía

Suntech International Ltd.

DOCUMENTO CONFIDENCIAL

Este documento es propiedad intelectual de Suntech International Ltd. Y no debe de ser copiado o entregado a terceras personas sin previo consentimiento de la compañía


NO HACER COPIAS

	Título Políticas de Garantía	Autor PValdez		No. de Páginas 1 de
	Aplicación	Doc. No.	Revisión 1.01	Fecha 13 Junio 2016

El departamento de Garantías de Suntech tiene como función responder a cualquier queja o reclamo de cualquiera de nuestros productos que no cumplan con su función de manera óptima.

1. Política de garantía de Suntech Int. (STGPS México, S.A. de C.V.)

- I. Única y exclusiva contra desperfectos de fabricación, durante el periodo de garantía que es de **1 año**, siempre y cuando se encuentren bajo condiciones de uso normal y conforme lo especificado en los instructivos de uso de cada producto.
- II. El plazo de garantía entra en vigor a partir de la fecha de emisión de la factura de **SUNTECH O EL DISTRIDUIDOR AUTORIZADO**, no pudiendo ser ampliado en ningún caso por sustitución de un componente en una reparación o cambio.
- III. No se aceptará ningún producto devuelto sin la información solicitada por el formato RMA (documento de Suntech), proporcionado por el Departamento de Servicio Técnico.
- IV. Todas las devoluciones serán efectivas una vez validadas por nuestro Departamento de Servicio Técnico.
- V. En accesorios se aplica garantía solo de 30 días naturales a partir de la fecha de la factura.
- VI. SUNTECH solo se hace responsable de los daños en los dispositivos, sin cubrir gastos colaterales derivados de la desinstalación de estos.
- VII. La garantía no es aplicable en equipos de muestra u obsequio.
- VIII. Si el equipo no presenta falla encontrándose dentro de su periodo de garantía se generará costo de la revisión y el cliente debe cubrir los gastos de envío.

	Título Políticas de Garantía	Autor PValdez		No. de Páginas 1 de
	Aplicación	Doc. No.	Revisión 1.01	Fecha 13 Junio 2016

1.1 La Garantía será anulada en los siguientes casos:

- I. Daños ocasionados en los equipos por un tercero sujeto a responsabilidad del cliente.
- II. Instalaciones incorrectas.
- III. Uso en condiciones anormales o con voltajes que no correspondan al tipo y magnitud especificadas en la ficha técnica.


1.2 La Garantía no cubre los siguientes casos:

- I. Utilización de materiales inapropiados para su funcionamiento.
- II. Almacenamiento inadecuado
- III. Modificaciones realizadas en el producto como: cortes en la cubierta de protección, tornillos o etiquetas.
- IV. Fallas externas como: Descargas eléctricas, humedad excesiva, variaciones en la temperatura fuera de especificación.
- V. Cuando el equipo se haya estado sometido a mal uso o negligencia.
- VI. Cuando el equipo no presente falla.

2. Uso de las funciones de inmovilización del vehículo:

Debido a que el paro de motor de un vehículo puede constituir un riesgo a la seguridad de los ocupantes del propio, el uso de las funciones: Immobilizer, Immobilizer Auto, Immobilizer 2 y el paro de motor de los vehículos mediante una de las salidas digitales es bajo el riesgo del cliente.

Suntech no se hace responsable por algún daño directo o indirecto que pueda haber sido provocado por el uso estas funciones.

	Título Políticas de Garantía	Autor PValdez		No. de Páginas 1 de
	Aplicación	Doc. No.	Revisión 1.01	Fecha 13 Junio 2016

3. Revisión y/o reparación de equipos fuera del periodo de garantía:

STGPS México podrá revisar y/o reparar equipos que estén fuera de periodo de garantía. Para ello, el cliente deberá cubrir los costos de la revisión, reparación, envíos y manejo de los dispositivos.

- I. El costo de la revisión será de acuerdo con el tabulador vigente (consulte con el área de garantías de STGPS México).
- II. El costo de las reparaciones dependerá del tipo de falla: Si la reparación se puede hacer mediante software, únicamente aplicará el costo de la revisión. Si la reparación requiere cambiar componentes electrónicos, se agregará el costo de las piezas al costo de la revisión.
- III. Los equipos fuera de garantía podrán diagnosticarse para ser reparados solo si tienen un máximo de 3 años de antigüedad a partir de la fecha de facturación.

Cualquier reparación sólo se llevará a cabo mediante solicitud explícita del cliente

4. Política de envíos

STGPS MÉXICO podrá cubrir los gastos de envío en los casos donde la garantía sea válida.

En su defecto, si el dispositivo esta fuera de su periodo de garantía o si la garantía fue anulada por los motivos listados en la sección “La garantía o cubre los siguientes casos” los costos de los envíos serán cubiertos por el cliente.

5. Control de versiones:

Versión	Responsable	Notas	Fecha
1.00	Karina Aguilar	Primer version del documento	13/Junio/2016
1.01	Juan Pablo Valdez	Se agregan los términos y condiciones para la reparación y revisión y la política de envíos	18/05/2018