

POLÍTICAS DE GARANTÍA

1.- DISPOSICIONES GENERALES

- I. Viable Tecnología es una empresa que comercializa servicios y diversos productos, siendo éstos últimos, nuevos y adquiridos de manera lícita. La empresa no es fabricante de ninguno de los productos que distribuye, por lo cual ésta no tendrá responsabilidad alguna, ni directa, indirecta, incidental, económica, punitiva, especial o derivada proveniente del uso o imposibilidad de usar cualquier característica o funcionalidad de los productos y/o servicios que ésta mercantiliza.
- II. Viable Tecnología cuenta con diversas sucursales y cada una de ellas es independiente en cuanto a su administración se refiere; por tal motivo, las políticas de garantía, políticas de venta y pólizas de servicio encontrarán su ámbito aplicativo únicamente en la sucursal en donde se adquiera el bien o servicio. No habrá ningún tipo de excepción para este apartado, ni de personas ni de productos o servicios.
- III. Para efectos de las siguientes políticas de garantía, se entenderá por:
 - a) **Consumibles:** Todos aquellos productos cuya existencia está concebida para «un solo uso». Es decir, productos que con el uso o con el simple paso del tiempo, habrán de consumirse directamente.
 - b) **Departamento de Soporte y Evaluación Técnica:** Órgano de control interno encargado de supervisar el trámite de garantía en sus diferentes etapas. Desde la recepción de la documentación necesaria, la revisión del equipo a garantizar, así como la hipotética validación de los trámites de garantía.
 - c) **Servicio:** Toda prestación o bien de carácter no material que requiera tiempo, personal, materia o conocimiento por parte de Viable Tecnología a favor de otra persona física o moral. El servicio será siempre intangible, heterogéneo y perecible.
- IV. Todas las sucursales con las que cuenta Viable Tecnología, se conforman con un Departamento de Soporte y Evaluación Técnica, única dependencia autorizada y obligada a revisar físicamente el producto — siempre en presencia del cliente o interesado y previa entrega de la documentación requerida para el trámite de garantía—.
- V. Todas las garantías tendrán un periodo único de vigencia, mismo que comenzará al momento de la compra del usuario final a Viable Tecnología.



- VI.** La «orden garante» es el documento oficial dentro de la empresa, destinado para los trámites de garantía, ya sea que se trate de un bien, producto o de un servicio cuyo monto sea superior a cien pesos o su equivalencia en dólares. Este documento se encuentra disponible para su descarga en la siguiente liga: <https://www.viabletecnologia.com/doc>
- VII.** Los servicios también son susceptibles de garantizarse según los tiempos y formas establecidas en el presente instrumento
- VIII.** Todos los productos presentados para el trámite garante, deberán acompañarse de los empaques, manuales, controladores y accesorios incluidos en el producto al momento de la compra.
- IX.** Las garantías de bienes, productos o servicios, podrán hacerse válidas ante Viable Tecnología en una sola y única ocasión.
- X.** La empresa no se hace responsable por los productos adquiridos, cambiados, modificados, reparados y/o dañados que no sean reclamados dentro de los 30 días naturales siguientes a la fecha de su compra o recepción. Posterior a dicho periodo, el producto será desechado por la empresa sin que ésta tenga responsabilidad alguna por tal acción.
- XI.** El cliente podrá optar en determinado momento por pedir la restitución del producto, la rescisión del contrato, una nota de crédito o bien, la devolución íntegra del precio pagado siempre y cuando el producto tenga defectos de fabricación o vicios redhibitorios que lo hagan impropio de los usos a los que está destinado.
- XII.** El costo del producto o servicio al momento de su pago o adquisición será por el que Viable Tecnología responderá durante todo el tiempo que la garantía dure, no importando si el costo del producto o servicio aumenta o disminuye con posterioridad.
- XIII.** Tratándose de personas foráneas o que no residan dentro de los límites del Estado de México, los costos generados por la hipotética validación del trámite garante, correrán a cuenta suya; aun tratándose de productos con defectos de fabricación o vicios redhibitorios.



2.- VIGENCIA

- I. El periodo de garantía para cada producto es el que el fabricante especifique en su Póliza de Garantía, siendo aplicable la garantía directamente con Viable Tecnología por tres meses únicamente. Posterior a dicho periodo, la garantía deberá hacerse válida directamente con el fabricante mediante los tiempos, vías y con los requisitos que éste establezca dentro de sus políticas de garantía.
La empresa podrá colaborar o no, con el cliente en dicho proceso, reservándose en todo momento el derecho a interferir, sin responsabilidad alguna por ello.
- II. Si el fabricante no especificara el tiempo de garantía dentro de su Póliza de Garantía, el tiempo será de un año a partir de la fecha de compra, siendo ésta aplicable directamente con la empresa que lo fabricó. Viable Tecnología brindará garantía únicamente de tres meses sobre estos productos. Después de este plazo, la empresa no responderá por el producto, sus accesorios y los daños o perjuicios que éstos o la falta de éstos puedan causar.
- III. La garantía en cuanto a servicios se refiere, se limitará a 72 horas a partir de que éste se realizó y versará únicamente sobre el servicio en sí, nunca sobre productos o mercancías, aun siendo éstos parte del servicio prestado y sin importar que dichos productos o mercancías hayan sido comercializados previamente por Viable Tecnología. En ningún momento y bajo ninguna circunstancia, la garantía de los productos se hará extensible a los servicios o viceversa.
- IV. La garantía en cuanto a consumibles se refiere, será de 48 horas a partir del momento de su compra, siendo de carácter obligatorio presentar siempre el ticket de compra, factura, nota de remisión o nota de venta junto con el producto en óptimas condiciones. Es decir, no alterado en su forma, presentación, empaque, peso o consistencia.



3.- DOCUMENTACIÓN NECESARIA

- I. La documentación para hacer válida la garantía es la siguiente:
 - a. Original del ticket de compra, factura, nota de remisión o nota de venta.
 - b. «Orden garante» expedida por Viable Tecnología, debida y detalladamente llenada; firmada por el interesado al anverso de la hoja.
 - c. Póliza de garantía del producto.
- II. Los originales del ticket de compra, factura, notas de remisión o notas de venta se expiden con rotulo del logotipo de Viable Tecnología y un número de folio de control interno; de no contar con este logotipo y de no coincidir con el número de folio, los documentos se tendrán por falsos.
- III. La documentación deberá presentarse sin tachaduras, rayones, correcciones y/o enmendaduras. Deberá ser legible en todo momento y presentarse dentro en los tiempos y lugares preestablecidos.
- IV. Si se llegase a presentar documentación falsa, dolosamente alterada o que no correspondiese al producto susceptible a ser garantizado, Viable Tecnología no hará efectivo ningún trámite de garantía posterior sobre ese producto en específico.
- V. En caso de no contar con la documentación requerida, la empresa se reserva el derecho de aceptar los trámites de garantía.



4.- VALIDACIÓN DE LA GARANTÍA

- I. El cliente optará por pedir la restitución del producto, la rescisión del contrato, una nota de crédito o bien, la devolución íntegra del precio pagado.
- II. Viable Tecnología estará obligada a cumplir con una sola de las opciones enlistadas en el artículo primero del presente punto cuatro. En ningún caso y bajo ninguna circunstancia, la empresa responderá por dos o más opciones, en el entendido de que se estaría garantizando dos veces un solo objeto o servicio.
 - a. **RESTITUCIÓN DEL PRODUCTO:** Para esta modalidad, la petición de garantía o el ingreso del trámite garante deberá estar dentro de los periodos de garantía establecidos en el cuerpo del presente. El producto restituido contará también con garantía y ésta iniciará siempre en la fecha de la compra original. Esta opción de garantía no generará ningún costo adicional más aquel que ya se pagó con antelación.
 - b. **RESCISIÓN DEL CONTRATO:** En caso de existir un contrato previo, ambas partes se atenderán al clausulado, observaciones, excepciones, limitaciones y responsabilidades previamente firmadas en el acuerdo celebrado.
 - c. **NOTA DE CRÉDITO:** Esta modalidad sólo aplicará cuando la mercancía no se encuentre disponible para su reposición o tratándose exclusivamente de consumibles.
 - d. **DEVOLUCIÓN ÍNTEGRA EN EFECTIVO:** Opción válida únicamente tratándose de bienes o productos no consumibles. Se llevará a cabo con la persona que adquirió el producto, previa identificación de ésta. El periodo de vigencia para esta alternativa será de siete días calendario y éstos deberán estar dentro del mismo mes en que se realizó la compra original. En ningún caso, el producto podrá exceder los quinientos pesos en valor o su equivalencia en dólares; de ser superior a este monto, el cliente deberá decantarse por una nota de crédito por el monto total del producto a garantizar. De proceder esta alternativa, no habrá bonificación o descuento alguno sobre el precio neto del objeto de la garantía.



5.- EXCEPCIONES

- I. La garantía o el proceso de garantía no será válido en los siguientes casos:
 - a. Cuando el producto se hubiese utilizado en condiciones distintas a las especificadas por el fabricante y/o de acuerdo al instructivo de uso que le acompaña.
 - b. Cuando el producto hubiese sido alterado o reparado por personas no autorizadas por Viable Tecnología o por el fabricante directamente.
 - c. Cuando el producto presente daño físico y este se vea reflejado en un producto quemado, roto, golpeado, rasgado, rayado, alterado o con los sellos de garantía quebrantados.
 - d. En situaciones de fuerza mayor o caso fortuito y, en general, cualquier evento que escape a la posibilidad de control de Viable Tecnología, sus empleados, proveedores, subsidiarios o afiliados.
- II. No aplica garantía alguna en cuanto a software se refiere, ya que la funcionalidad de éste se relaciona directamente con el uso que el cliente haga de él.
- III. No aplica garantía alguna sobre productos y/o servicios que se encuentren en proceso de pago o que no hayan sido terminados de pagar al momento de solicitar su garantía.
- IV. No aplica garantía alguna sobre consumibles originales y de manera general, no aplicará garantía alguna sobre ningún servicio que involucre consumibles.



6.- DAÑOS AJENOS E INDIRECTOS

- I. Bajo ninguna circunstancia, Viable Tecnología, sus empleados, proveedores, subsidiarios o afiliados serán responsables de cualquier pérdida de beneficios, ganancias, ventas o contenido; cualquier costo de adquisición o reemplazo de bienes o servicios, daños a la propiedad, lesiones personales, interrupción de negocios o pérdida de información de negocios u otro daño especial, directo, indirecto, incidental, económico, punitivo, especial o derivado, independientemente de la causa y de si parte de la responsabilidad contractual o agravio no contractual, negligencia u otra teoría de responsabilidad que provenga del uso o imposibilidad de usar cualquier característica o funcionalidad de los productos y servicios que Viable Tecnología comercializa.
- II. Para mayor información sobre los alcances, limitaciones y responsabilidades, consulte:
www.viabletecnologia.com/limitaciones



7.- DEVOLUCIÓN DE PRODUCTOS NUEVOS

- I. Para efectuarse la devolución de un producto, éste deberá exhibir inalterados los empaques, manuales, controladores y accesorios originales incluidos en el producto al momento de su compra.
- II. Las devoluciones serán válidas únicamente durante las 72 horas posteriores a su compra. Este periodo será improrrogable sin excepción de personas.
- III. No se aceptan devoluciones de productos cuyo costo neto total sea mayor a quinientos pesos o su equivalencia en dólares.
- IV. En caso de efectuarse la devolución, se aplicará un cargo del 10% sobre el monto total del objeto a devolver, mismo que deberá ser cubierto en efectivo, en una sola exhibición y al momento de hacerse válido este trámite.
- V. Viable Tecnología se reserva el derecho de aceptar la devolución de cualquier producto —sin importar su costo—, que funcione correctamente o que no presente daño o alteración alguna.



8.- DISPOSICIONES ADICIONALES

- I. Los tiempos de respuesta son estimados y pueden variar según la localización, accesibilidad y disponibilidad, tratándose de productos. En cuanto a los servicios, los tiempos para responder también serán estimados y podrían variar dependiendo del personal disponible para ejecutarlos.
- II. Viable Tecnología no tienen ninguna autorización para copiar materiales protegidos por derechos de autor o para copiar o usar datos ilegales. Por lo tanto, la empresa no podrá ser responsable por la violación de derechos de autor sobre archivos instalados directamente por el usuario final.
- III. Viable Tecnología está obligado a adoptar las medidas de índole técnica y organizativas necesarias que garantizar la seguridad de los datos personales vertidos en la «orden garante», evitando así la alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado a éstos. La empresa responderá de igual manera por las infracciones en las que pudiera incurrir en el caso de utilizar los datos personales de forma irregular o de una manera no establecida previamente en su Aviso de Privacidad en <https://viabletecnologia.com/aviso-de-privacidad>
- IV. La empresa aplicará los niveles de seguridad pertinentes de acuerdo a la naturaleza de los datos que recabe, use o trate.



ARTÍCULOS A CONSIDERAR

Ley Reglamentaria: Ley Federal de Protección al Consumidor.

ARTÍCULO 7.- Todo proveedor está obligado a informar y respetar los precios, tarifas, garantías, cantidades, calidades, medidas, intereses, cargos, términos, plazos, fechas, modalidades, reservaciones y demás condiciones conforme a las cuales se hubiera ofrecido, obligado o convenido con el consumidor la entrega del bien o prestación del servicio, y bajo ninguna circunstancia serán negados estos bienes o servicios a persona alguna.

ARTÍCULO 18 BIS.- Queda prohibido a los proveedores y a las empresas que utilicen información sobre consumidores con fines mercadotécnicos o publicitarios y a sus clientes, utilizar la información relativa a los consumidores con fines diferentes a los mercadotécnicos o publicitarios, así como enviar publicidad a los consumidores que expresamente les hubieren manifestado su voluntad de no recibirla o que estén inscritos en el registro a que se refiere el artículo anterior. Los proveedores que sean objeto de publicidad son corresponsables del manejo de la información de consumidores cuando dicha publicidad la envíen a través de terceros.

ARTÍCULO 58.- El proveedor de bienes, productos o servicios no podrá negarlos o condicionarlos al consumidor por razones de género, nacionalidad, étnicas, preferencia sexual, religiosas o cualquiera otra particularidad

ARTÍCULO 59.- Antes de la prestación de un servicio, el proveedor deberá presentar presupuesto por escrito. En caso de reparaciones, el presupuesto deberá describir las características del servicio, el costo de refacciones y mano de obra, así como su vigencia, independientemente de que se estipulen mecanismos de variación de rubros específicos por estar sus cotizaciones fuera del control del proveedor.

ARTÍCULO 92 BIS.- Los consumidores tendrán derecho a la bonificación o compensación cuando la prestación de un servicio sea deficiente, no se preste o proporcione por causas imputables al proveedor o por los demás casos previstos por la ley.

ARTÍCULO 92 TER.- La bonificación a que se refieren los artículos 92 y 92 Bis no podrá ser menor al veinte por ciento del precio pagado. El pago de dicha bonificación se efectuará sin perjuicio de la indemnización que en su caso corresponda por daños y perjuicios.

NOM: NOM-024-SCFI-2013.

