

## **POLÍTICA SOBRE GARANTÍAS Y DEVOLUCIÓN DE MATERIALES**

### **GARANTIAS**

Cada producto vendido por la empresa ELVATRON S.A. cuenta con una garantía, la cual se rige de acuerdo a la política de cada uno de los fabricantes. En caso de que no sea especificado en alguno de los productos, Elvatron S.A. le otorga un año de garantía a partir de la fecha de facturación. La garantía extendida por nuestra empresa es únicamente y exclusivamente contra daños de funcionamiento del equipo y no cubre en ningún aspecto el mal uso del mismo por parte del usuario, productos que hayan sido modificados, el desgaste normal del producto, o equipos que no hayan recibido el mantenimiento adecuado.

Para hacer válida la garantía se debe presentar copia de la factura de la compra del equipo y la solicitud de garantía, en la cual se debe detallar por escrito del inconveniente o la falla del producto. Este documento puede ser solicitado a nuestro personal de ventas o encontrada en nuestra página web.

La mercadería que retorne a Elvatron S.A. por algún defecto, dentro de las 72 horas de realizada la venta, tendrá un trato preferencial, así mismo el cambio físico del producto, siempre y cuando la falla sea certificada por nuestro Departamento Técnico. El cambio no incluye accesorios, suministros y el empaque deberá estar en buen estado. El cambio físico del producto estará sujeto a stock de Elvatron S.A..

En el caso que el reclamo por garantía no proceda, por mala instalación o mal uso del usuario o que no esté dentro del período de garantía previamente mencionado nuestra empresa brindará el servicio de reparación del mismo salvo que este se encuentre obsoleto y sus partes no puedan ser más reemplazadas. Elvatron S.A. cobrará por el servicio realizado. El cobro estará de acuerdo al tipo de producto que se está tratando y a las tarifas vigentes por nuestro Centros de Servicio. Por favor consulte con nuestro personal de Servicio.

Elvatron S.A. no se hace responsable por la información almacenada en cualquiera de los equipos recibidos, como por ejemplo programas en los PLC, configuración de variadores, etc.. Previamente, sírvase sacar el respaldo de la información. No está contemplado dentro de la cobertura de la garantía: Accesorios, cables, consumibles y suministros, productos con el sello de garantía alterado, problemas generados por desperfecto de Software, servicios de mantenimiento, reparación y/o calibración originados por el desgaste del producto, instalación o uso inapropiado del mismo así como servicios por problemas externos.

Elvatron S.A. no otorga garantía a productos con daño físico. Este comprende ralladuras en el impreso del producto, etiquetas del fabricante ilegible, roturas y golpes. Agradeceremos verificar y revisar el producto al momento de su entrega y de su devolución. Para nuestros clientes de provincias o fuera de Costa Rica se les pide que por favor consideren un empaque especial para los productos que envían para su reparación, ya que Elvatron S.A.. no se hace responsable por cualquier daño generado en el transporte. El costo del transporte corre por cuenta del cliente, como los gastos de nacionalización si los hubiese.

Si el producto está dañado, la empresa fabricante se compromete en cambiar o componer la parte a elección en el período establecido por cada fabricante. Elvatron S.A. le brinda la garantía en términos del fabricante; el retraso no es culpa de Elvatron S.A.. No se efectúan reembolsos de dinero por cobertura de garantías en ningún caso

### **DEVOLUCIONES**

Los productos que el usuario quiera devolver a ELVATRON S.A. para obtener un crédito por ellos podrán ser devueltos solamente con el consentimiento escrito de ELVATRON S.A.. Este consentimiento se otorga mediante la aprobación de la "Solicitud de Devolución de Producto" emitida por ELVATRON S.A. Esta solicitud

la pueden solicitar a nuestro personal o encontrarla en nuestra página web. Para aplicar por esta solicitud se deben de cumplir las siguientes condiciones:

-Entregar copia de la factura.

- El producto debe de ser devuelto en un máximo de 8 días a partir de la fecha de recibido del producto.

- El producto debe encontrarse en condiciones aptas para re-venta (nuevo, sin uso y en su empaque original y cerrado)

- El producto no se encuentra obsoleto y no fue fabricado como parte de un pedido especial para el cliente. Si el producto es recibido sin la aprobación previa de la "Solicitud de Devolución de Producto" y posteriormente se encuentra que no cumple con las condiciones antedichas, éste será devuelto al cliente.

Todo gastos de envió, nacionalización y otros gastos corren por cuenta del cliente. En el caso en que la venta haya sido realizada fuera de Costa Rica, el cliente debe absorber los costos de transporte así como cualquier otro costo asociado a la devolución de producto (fletes, impuestos, gastos de exportación). Una vez aceptada la devolución Elvatron S.A. generará una nota de crédito para ser aplicada a la cuenta del cliente o futuras compras. Elvatron S.A. se reserva el derecho si devuelve dinero en efectivo por la devolución del equipo. Todas estas disposiciones por parte de nuestra empresa cumplen conforme a la ley de la Defensa del Consumidor 7472.