

| | | | | |
|----------------------|------------------------------|-------------|---------------------|---|
| PO-ROM-GAR-01 | POLÍTICA DE GARANTÍAS | | |  |
| Emisión: Jun-2016 | Publicación: 30-Mar-2020 | Versión: 02 | Vigencia: No aplica | |
| Área: Garantías | Clasificación: Sensible | | Política | |

Contenido

| | | |
|------------|---|----------|
| 1. | OBJETIVO DE LA POLÍTICA | 2 |
| 2. | ALCANCE DE LA POLÍTICA | 2 |
| 3. | POLÍTICAS | 2 |
| 4. | TIEMPOS DE GARANTÍA | 3 |
| 5. | PROCESO PARA TRAMITAR GARANTÍA..... | 3 |
| 6. | INVALIDEZ DE LA GARANTÍA | 4 |
| 7. | PIEZAS FALTANTES, QUEBRADAS O EQUIVOCADAS..... | 4 |
| 8. | REEMPLAZOS | 5 |
| 9. | VIGENCIA | 5 |
| 10. | TÉRMINOS Y DEFINICIONES | 5 |
| 11. | ANEXOS | 6 |

| | | | | |
|----------------------|------------------------------|-------------|---------------------|---|
| PO-ROM-GAR-01 | POLÍTICA DE GARANTÍAS | | |  |
| Emisión: Jun-2016 | Publicación: 30-Mar-2020 | Versión: 02 | Vigencia: No aplica | |
| Área: Garantías | Clasificación: Sensible | | Política | |

1. OBJETIVO DE LA POLÍTICA


Establecer los lineamientos a seguir para determinar cuáles son los términos y condiciones, incluyendo el análisis de aquellas operaciones que puedan representar un riesgo para Respuestas Óptimas en Mayoreo S.A. de C.V. en adelante "ROM" o cualquiera de las compañías filiales o subsidiarias de ROM, definiendo los criterios para determinar la validez de las garantías de los Productos y/o Refacciones

2. ALCANCE DE LA POLÍTICA

Esta política es aplicable para **Respuestas Óptimas en Mayoreo, S.A. de C.V.**

3. POLÍTICAS

1. Las garantías se deben tramitar única y exclusivamente ante ROM.
2. Todo proceso y solicitud de garantía; debe ser solicitado a través del área de Garantías de ROM.
3. El periodo de garantías de los productos es válido único y exclusivamente a partir de la fecha de compra.
4. ROM en este acto, hace del conocimiento del Cliente que la garantía que ofrece es exclusivamente por los productos que comercializa y no es responsable por daños o perjuicios que se pudieran generar en equipos ajenos a los Productos de ROM.
5. Todos los productos deben ser enviados a las oficinas centrales de ROM ubicadas en calle Poniente 134 No. 680 Int. A, Col. Industrial Vallejo, Alcaldía de Azcapotzalco, CDMX, C.P. 02300.
6. Es obligatorio retornar el producto reclamado con la mayoría de los componentes no utilizados (software, documento y/o cualquier implemento que incluya el producto original).
7. ROM para hacer efectiva la garantía de Productos EC Line puede utilizar refacciones o productos iguales de la misma calidad, pudiendo ser nuevos o renovados (remanufacturados) y respetando las especificaciones originales de los productos.
8. Es responsabilidad del Cliente recolectar su refacción o producto una vez que el área de Garantías de ROM notifique que ha concluido el proceso de garantía, ROM no se hace responsable del retorno y/o estado de la mercancía una vez transcurridos un periodo de 30 días naturales.
9. ROM a su discreción destinará a destrucción las refacciones o productos que no sean recolectados después de 30 días naturales.
10. Para los casos donde no procede la garantía el Cliente debe cubrir el costo del retorno de la refacción o producto dañado a su domicilio o programar la recolección del producto con la paquetería de su elección.

| | | | | |
|----------------------|------------------------------|-------------|---------------------|---|
| PO-ROM-GAR-01 | POLÍTICA DE GARANTÍAS | | |  |
| Emisión: Jun-2016 | Publicación: 30-Mar-2020 | Versión: 02 | Vigencia: No aplica | |
| Área: Garantías | Clasificación: Sensible | | Política | |

4. TIEMPOS DE GARANTÍA

| MARCA | TIEMPO DE GARANTIA | CATEGORIA |
|-----------------|--------------------|--|
| HP | 1 año | Refacciones de impresión, cómputo y servidores |
| EC LINE | 1 año | Punto de venta |
| XEROX | 2 meses | Refacciones |
| EPSON | 2 meses | Refacciones de impresión |
| OKIDATA | 3 meses | Refacciones de impresión |
| DELL | 2 meses | Refacciones de impresión y computo |
| TOSHIBA | 3 meses | Refacciones y accesorios |
| LENOVO | 3 meses | Refacciones de impresión y computo |
| LEXMARK | 3 meses | Refacciones de impresión |
| COMPATIBLES | 2 meses | Fusores, kits de mantenimiento, baterías, adaptadores, lcd's, periféricos, memorias, fuentes de poder y discos duros |
| REMANUFACTURADO | | Equipo y Refacciones |

5. PROCESO PARA TRAMITAR GARANTÍA

5.1 El Cliente debe de informar al área de garantías de ROM sobre la falla presentada en su producto a través de cualquiera de los siguientes medios e incluir la documentación requerida.

MEDIOS:

- **Telefónico:**

- Lada sin costo: 01 800 716-7865 Ext. 8150
- CDMX: (55) 5524-3914 Ext.8150

- **Correo electrónico:** garantias.rom@gruporom.com

DOCUMENTACIÓN REQUERIDA:

- Formato solicitud de garantía llenado. *
 - * Formato disponible para su descarga en nuestra página: www.romrefacciones.com, en el apartado "Garantías".
- Reporte técnico de la falla
- Factura de compra

- **De acuerdo con la marca:**

- a. La garantía de las refacciones deben ser solicitadas con un reporte técnico de personal certificado por la marca.
- b. Para las refacciones electrónicas (tarjetas lógicas, tarjetas fuente, tarjetas controladoras, puertos de comunicación, memorias) no aplica una garantía.

- **Para la marca EC Line:**

- a. Si el producto fue adquirido en ROM, requiere: formato de solicitud de garantía llenado, reporte técnico y factura de compra.
- b. Si el producto fue adquirido con un distribuidor o mayorista requiere: formato de solicitud de garantía llenado, reporte técnico y factura de compra del distribuidor o mayorista.

| | | | | |
|----------------------|------------------------------|-------------|---------------------|---|
| PO-ROM-GAR-01 | POLÍTICA DE GARANTÍAS | | |  |
| Emisión: Jun-2016 | Publicación: 30-Mar-2020 | Versión: 02 | Vigencia: No aplica | |
| Área: Garantías | Clasificación: Sensible | | Política | |

- 5.2 El área de garantías de ROM recibe la notificación y valida la información recibida para autorizar el envío del producto y/o refacción que presentó falla.
- 5.3 El cliente teniendo la autorización por parte del área de garantías de ROM, envía o entrega el producto junto con copia de los documentos señalados en el punto 5.1 de la presente política en el domicilio de ROM ubicado en poniente 134, No. 680-A, Colonia Industrial Vallejo, Alcaldía Azcapotzalco, CDMX, C.P. 02300 con atención al Departamento de Garantías de ROM.
- 5.4 El cliente en caso de requerir guía de retorno debe solicitarla al área de Garantías proporcionando los datos de contacto (Nombre completo o razón social, dirección; calle, numero exterior, numero interior, estado, código postal, nombre del contacto y número de teléfono)
- 5.5 El área de garantías de ROM al recibir el producto y documentación correspondiente debe generar el folio (RMA) para el trámite y seguimiento de la solicitud de garantía.
- 5.6 En reparaciones, la garantía es únicamente por 3 meses.

6. INVALIDEZ DE LA GARANTÍA

6.1 Sera inválida la garantía, cuando se presenten alguno de los siguientes casos:

- 6.1.1. Enviar la refacción o producto fuera del periodo de garantía.
- 6.1.2. Refacción que presente mal uso o manejo, quebrada, golpeada, quemada, intervenida, sellos violados, instalada incorrectamente o cualquier evidencia de transportación almacenamiento o trato inadecuado.
- 6.1.3. Si el producto ha sido almacenado, transportado o utilizado bajo condiciones ambientales inadecuadas.
- 6.1.4. Si la parte fue instalada por personal no calificado y sin seguir el proceso de instalación.
- 6.1.5. Daños ocasionados por la interacción con otros equipos y/o productos no compatibles técnicamente.
- 6.1.6. Etiquetas removidas, alteradas o dañadas (etiqueta proveedor y etiqueta insignia ROM).
- 6.1.7. Refacción que se entregue sin empaque original y sin los componentes no utilizados (Caja, bolsa antiestática, sellos de garantía y seguridad, esponjas o protecciones generales).
- 6.1.8. Es responsabilidad del Cliente enviar el producto debidamente empacado y protegido para evitar posibles daños en el traslado. Los daños ocasionados por malos manejos en el envío o por empaques inapropiados son responsabilidad del Cliente y de su compañía Fletera, siendo causa de invalidez de la Garantía.

7. PIEZAS FALTANTES, QUEBRADAS O EQUIVOCADAS

- 7.1 ROM verifica que todos sus productos sean enviados completos, así como en buen estado físico y técnico. Es obligación del cliente revisar los productos al momento de recibirlos, y realizar sus reclamos por faltantes o daños en un periodo máximo de 24 horas a partir de la recepción de la mercancía.
- 7.2 En caso de que la paquetería presente empaques o cajas dañadas, el cliente NO debe recibir el producto.
- 7.3 En el caso de recibir producto dañado físicamente EL CLIENTE debe notificar a ROM mediante los números telefónicos o correo electrónico indicados en el punto 5.1 de la presente política de garantías, para que ROM autorice a EL CLIENTE el retorno de los productos.
- 7.4 En caso de recibir una refacción o producto incompleto o equivocado (diferente a lo descrito

| | | | | |
|----------------------|------------------------------|-------------|---------------------|---|
| PO-ROM-GAR-01 | POLÍTICA DE GARANTÍAS | | |  |
| Emisión: Jun-2016 | Publicación: 30-Mar-2020 | Versión: 02 | Vigencia: No aplica | |
| Área: Garantías | Clasificación: Sensible | | Política | |

en la factura) EL CLIENTE debe de solicitar la reposición o cambio del producto enviando la solicitud de reposición al correo electrónico mencionado en el punto 5.1 de la presente política de garantías indicando: No. de Factura, Descripción del producto, No. de Parte del producto y debe incluir copia legible de la factura.

8. REMPLAZOS

- 8.1 El tiempo de remplazo en productos que proceda la garantía, varía según la disponibilidad.
- 8.2 Productos en Stock. Considerando lo siguiente:
- Foráneos. 2 a 5 días para que el cliente reciba el producto que se disponga en stock.
 - Locales: 24 (veinticuatro) horas para realizar el envío de aquellos productos que se disponga en stock.
- 8.3 Productos fuera de stock. Los tiempos de entrega pueden variar entre 15 a 30 días naturales (Tiempo estimado).
- 8.4 Productos descontinuados. En caso de producto agotado o descontinuado por el fabricante, se reemplaza por uno con características iguales o similares. En caso de no ser posible el remplazo se otorga nota de crédito.

9. VIGENCIA

La presente Política entra en vigor a partir de su publicación y permanece vigente hasta el 31 de diciembre de 2020, sustituye cualquier documento expedido con anterioridad.

10. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

| | |
|--|---|
| PORTAL | www.romrefacciones.com |
| GARANTÍA | La acción que ROM realiza en caso de fallas o defectos que afecten el correcto funcionamiento del producto, para que se proceda a su reparación y el producto vuelva a reunir las condiciones óptimas de uso |
| FORMATO DE SOLICITUD DE GARANTÍAS | Documento que dependiendo de la complejidad de la operación, ROM requiere su llenado por el solicitante para el cabal entendimiento de su solicitud |
| DOCUMENTACION SOPORTE | Información mínima necesaria para soportar que LOS PRODUCTOS cuentan con garantía, normalmente contenida en factura. La Gerencia Jurídica Corporativa se reserva a solicitar mayor documentación dependiendo de la operación en particular. |
| CONSUMIBLE | Es aquel elemento que sufre un desgaste o se agota parcial o totalmente por su propia función de uso. |
| FORMATO DE SOLICITUD DE GARANTIA | Es un documento que se utiliza para la solicitud de trámite de garantía y se puede descargar de www.romrefacciones.com o solicitar por teléfono o correo al área de garantías de ROM. |

| | | | | |
|----------------------|------------------------------|-------------|---------------------|---|
| PO-ROM-GAR-01 | POLÍTICA DE GARANTÍAS | | |  |
| Emisión: Jun-2016 | Publicación: 30-Mar-2020 | Versión: 02 | Vigencia: No aplica | |
| Área: Garantías | Clasificación: Sensible | | Política | |

11. ANEXOS
N/A