

Política de Garantía

Validación de Garantía por defecto de fábrica

En caso que el consumidor haya extraviado el certificado de garantía, factura o documento que ampare la misma, esto no limita su derecho a reclamar la garantía. Sin embargo, el cliente deberá presentar los accesorios que incluye dicho producto tales como: manuales, adaptadores, fundas, cables, caja, etc.

La garantía sobre los productos adquiridos será válida únicamente en los siguientes casos:

»	Cuando el producto haya sido tratado bajo estricto cuidado.
»	Cuando se haya operado el equipo o producto de manera normal.
»	Cuando el tiempo de garantía aún se encuentre vigente.
»	Cuando el producto o equipo no ha sido revisado, manipulado o reparado por un tercero.

En todos los casos es imperativo que el titular que realizó la compra se haga presente a la sucursal donde adquirido el producto para que se proceda con el ingreso del producto a nuestro departamento técnico para su revisión y posterior solución del problema. Nuestra garantía no es transferible ni es válida a terceros.

Cuando se recibe un producto en garantía y nuestra área técnica determina que el producto tiene un error o defecto de fábrica nuestras condiciones de solución son las siguientes:

1.- Si el producto es llevado en las primeras 24 horas el cliente puede elegir:

»	Reemplazo por un producto igual al que compró.
»	Un producto diferente de menor valor (le devolveremos la diferencia del precio, según la forma de pago con la que el cliente realizó la compra) o uno de mayor valor (deberá pagar la diferencia) o de igual valor.
»	Un reembolso del valor del producto.

2.- Si el producto es llevado dentro de los primeros 30 días de efectuada la compra y es vigente el tiempo de garantía para el producto se realizará un cambio de producto por uno nuevo (tiempo de respuesta dependerá de la disponibilidad de inventario en el momento).

3.- Si pasaron más de 30 días, pero aún está vigente la garantía en caso de que la marca del producto no ofrezca un cambio; el producto será enviado al centro de servicio autorizado por la marca para que sea reparado con partes originales del fabricante. (El tiempo de respuesta dependerá del centro de servicio asignado).

RESTRICCIONES: La garantía sobre los productos o servicios quedará anulada si cumple uno de los puntos del Anexo A-1 (Ver detalle al final de esta página)

El Cliente desde el momento en que recibe su factura, ticket o comprobante digital de compra con hoja de serie de los productos que ha comprado ya sea personalmente en una de nuestras tiendas o a través de nuestra Webstore o redes sociales, ACEPTA nuestras Políticas de Garantías y Puede pedir que se le entregue una copia de esta política de garantía.

Validación de Garantía por defecto de fábrica (Modalidad Domicilios)

Después de recibir su pedido, si se identifica que el producto está dañado o no funciona de fábrica y aún se encuentra en el período de garantía; deberá seguir los siguientes pasos:

- 1- Contactar a nuestros agentes por medio del canal de comunicación en donde el cliente realizó la compra.
- 2- Al comunicarse con el agente, deberá adjuntar fotografías o video del producto defectuoso y del empaque en el que venía el artículo; además la copia del comprobante de compra y hoja de series (en caso de que aplique).
- 3- El agente le brindará un número de gestión RMA^[1] y le contactará para brindarle la fecha de visita a su domicilio.
- 4- Preparar el producto defectuoso en su empaque original; además, incluir en el empaque, todos los accesorios y manuales. Adjuntar el número de RMA que se le asigno.
- 5- Al momento del retiro en el domicilio del cliente; deberá brindarle al transportista, el producto y el RMA. Recordar que los costos de envío deberán ser asumidos por el cliente (ver **Notas Adicionales A**)
- 6- Una vez recibido el producto defectuoso en nuestras tiendas; el área técnica procederá a la evaluación y pruebas técnicas pertinentes. En caso de que nuestra área técnica detecta que el producto tiene un problema o defecto de fábrica y es reportado en las primeras 24 horas despues de efectuada la compra. El cliente puede elegir:

»	Un nuevo producto igual.
»	Un producto diferente de menor valor (le devolveremos la diferencia del costo) o uno de mayor valor (deberá pagar la diferencia) o de igual valor.
»	Un reembolso del valor del producto a través de la misma forma de pago efectuado al momento de la compra.

Si es un defecto de fábrica dentro de los primeros 30 días de efectuada la compra se realizará un cambio de producto por uno nuevo (tiempo de respuesta dependerá de la disponibilidad de inventario en el momento).

Si es un defecto de fábrica y pasaron más de 30 días, pero aún está vigente la garantía en caso de que la marca del producto no ofrezca un cambio; el producto será enviado al centro de servicio autorizado por la marca para que sea reparado con partes originales del fabricante. (El tiempo de respuesta dependerá del centro de servicio asignado).

Por temas de gestión de almacenamiento y espacios. En los casos que el cliente deja un artículo para realizar trabajos de mantenimientos o/o reparación KAYFASTORE tiene establecido que: EL TIEMPO DE RESPUESTA DE NUESTRA AREA TECNICA PARA TODOS LOS CASOS ES DE 3 A 5 DÍAS HÁBILES. Por tanto, cualquier artículo que sobrepase más de un mes en nuestras sucursales, bodegas o centros de servicio; sin lograr contacto con el cliente, podrá ser enviado a bodega de almacenaje y destrucción para su reciclaje. Esto ayuda a mantener espacios físicos óptimos y contribuir al medioambiente.

**CASOS QUE NO SON DESPERFECTOS O MAL FUNCIONAMIENTO PARA UNA GARANTIA –
APLICA PARA AMBAS MODALIDADES DE COMPRA DESCRITAS ANTERIORMENTE.**

Si nuestra área técnica detecta que el producto funciona correctamente y no tiene ningún problema se le entregará o enviará nuevamente el producto (Compra en línea) con las pruebas audiovisuales del correcto funcionamiento. En algunos casos o pruebas pueden tener cargos extras debido a algún mantenimiento o trabajo con el que se han corregido los errores ocasionados por parte del cliente que no son cubiertos por la garantía (Ver Anexo A-1)

Si el reclamo de garantía ocurre durante las **primeras 24 horas** de haber recibido el producto y nuestra área técnica detecta que el producto funciona correctamente y no tiene ningún problema; se le pueden brindar las siguientes opciones al cliente:

- » Si es compra en línea se le enviara el mismo producto, adicionalmente el cliente deberá de pagar el costo de envío.
- » Un producto diferente de mayor valor donde el cliente pagará la diferencia y siempre y cuando el empaque y el producto retornado esté en perfectas condiciones; Si es compra en línea el cliente deberá de pagar el costo de envío.
- » Si el cliente no desea el producto se le realizará un reembolso parcial del 50% del valor del producto debido a los gastos asociados en la distribución del producto o el producto devuelto puede no ser apto para la venta como “nuevo”.

Si nuestra área técnica detecta que el producto se ha dañado o mal utilizado por parte del cliente (Ver Anexo A-1) la garantía se ANULA inmediatamente. No hay reembolso ni compensación en tales casos. Sin embargo, puedes contactarnos para comprar un reemplazo o repuestos (si aplica).

Notas Adicionales A:

La garantía no cubre los gastos de envíos realizados durante el proceso en cuestión; por consiguiente, estos son cobrados al cliente.

Todas las devoluciones deberán ser autorizadas por el área técnica de KAYFA STORE antes de que el cliente las envíe.

El costo de envío de devolución deberá ser pagado por el cliente y no es reembolsable, a excepción de "Garantía por defecto de fábrica"

Todos los productos vendidos en promociones de liquidación puntual u otras dinámicas o en los que se declare explícitamente, han sido probados para su uso y no están cubiertos por ningún tipo de garantía.

Siempre describir el problema con el mayor detalle posible: Qué pasó? Cuando? Como??. Siempre incluir el número de RMA cuando son compras en línea

Los medios audiovisuales que fuesen enviados por el cliente, deben de estar bien enfocados y con buena iluminación a corta distancia en las que se pueda probar que es el producto que estas retornando.

Siempre debe devolver el producto con todas sus etiquetas, viñetas, manuales, accesorios, empaques y sellos de garantía.

El cambio o reparación del mismo es en nuestras instalaciones y no alarga el periodo de garantía.

Si un equipo falla en el período de garantía y no se cuenta con el repuesto para su cambio se le hará una nota de crédito para que el cliente pueda usarlo en una compra posterior.

En caso de extravío KAYFA STORE, proporcionará al consumidor una copia del comprobante de garantía, factura o documento que ampare la misma; cuando este la requiera para exigir su derecho.

Nuestro centro de servicio no cubre resolver problemas tales como:

Instalación y configuración de Software como Sistemas Operativos, Drivers, Aplicativos de Hardware, Ofimática, Antivirus entre otros.

Instalación y configuración de impresores, Dispositivos de red, Seguridad, etc.

Problemas ocasionados debido a la mala manipulación de hardware al hacer ensambles de PC o Instalación de nuevas piezas.

Instalación de Sistema Operativo Windows sin Licencia Original o programas sin su licencia o permiso de uso legal.

No nos hacemos responsables de pérdida de información que contenga todo dispositivo de almacenamiento masivo, usb, discos duros interno o externos entre otros; ya que todo medio de almacenamiento está expuesto a fallas o daño por software, sugerimos siempre tener un backup para este tipo de dispositivos.

Como valor agregado a nuestros productos se puede brindar asistencia técnica sin costo por teléfono, WhatsApp, Zoom, Anydesk, etc o en nuestras instalaciones.

Productos con condiciones especiales de garantía:

Por indicaciones de cobertura de parte de los fabricantes los siguientes productos tienen las siguientes condiciones que NO aplican a garantía:

Monitores:

Presencia de 1 a 5 pixeles "muertos" o que no cambian su color en pantalla.

Incompatibilidad por configuración de refresco (Hz) con el emisor de video (PC, Laptop, Consola de Juegos, etc).

Incompatibilidad de resolución con equipo emisor de video (PC, Laptop, Consola de Juegos, etc).

Quebraduras, rayones, presencia de agentes orgánicos como insectos, comida, etc.
(Recomendamos al cliente verificar su producto al momento de la compra)

Botones que no funcionen adecuadamente debido al desgaste por el uso.

Fuentes de Poder: (Aplica para la PSU en sí y para todo Equipo que utilice una fuente interna o externa)

Problema de funcionamiento ocasionado por un mal voltaje (Componentes quemados, corroídos, inflados, etc; presencia de olor a quemado)

Ruidos en el funcionamiento.

Quebraduras, rayones, presencia de agentes orgánicos como insectos, comida, etc.
(Recomendamos al cliente verificar su producto al momento de la compra)

Laptops:

Teclas que no funcionen adecuadamente debido al desgaste por el uso.

Duración de la carga de la batería.

Perdida de datos o información.

Funcionamiento inestable del SO y/o los demás software instalados

Problema de funcionamiento ocasionado por un mal voltaje (Componentes quemados, corroídos, inflados, etc; presencia de olor a quemado)

Audífonos:

Potencia de sonido emitida.

Capacidad de recepción del micrófono.

Ruido o hormigueo (Interferencia) en el sonido.

Desgaste de Almohadillas.

Saturación de Audio en sonidos graves a alto volumen

Teclados:

Teclas que no funcionen adecuadamente debido al desgaste por el uso.

La cantidad de luz emitida para el caso de teclados iluminados.

La cantidad de ruido proveniente de las teclas cuando son presionadas.

Desgaste de superficies.

Componentes con iluminación LED:

Cantidad de luz emitida.

Problema de funcionamiento ocasionado por un mal voltaje.

Incompatibilidad con tecnologías de sincronización RGB.

Consolas de Videojuegos:

Actualización de componentes internos de la consola, como Unidades de almacenamiento SSD Sata o M.2

Instalación de Custom Firmware para la ejecución de juegos piratas.

Los accesorios como controles, headset o cables unicamente tienen 30 días de garantía debido a que estos son propensos a caídas, golpes, sudor, derrame de líquidos o comida.

Desgaste de los materiales en los accesorios.

Mobiliario:

Desgaste de los materiales.

Piezas quebradas como soportes, bases, apoyabrazos, rodos, etc.

Falta de presión en los componentes de suspensión.

Ruidos o sonidos que se generan al estar usando el producto.

PC Case:

Incompatibilidad con tecnologías de sincronización RGB.

Ruido emitido por los ventiladores.

Partes quebradas o astilladas.

Panel frontal con funcionamiento inadecuado debido a la falta de configuración.

Botones que no funcionen adecuadamente debido al desgaste por el uso.

Tablets.

Funcionamiento inadecuado del Software principal y las Apps instaladas

Perdida de datos o información.

Bloqueo de cuentas de usuario.

Falta de recepción de señal de comunicación.

Lentitud de funcionamiento.

Unidades de almacenamiento (Discos Duros, Memorias USB, Memorias MicroSD, SSD, etc)

Perdida de datos o información.

Incompatibilidad de uso.

Cantidad de espacio de almacenamiento exacto.

Lentitud en su funcionamiento.

Impresores

Impresión difusa o colores con tonalidades diferentes

Atascamiento de papel

Funcionamiento no adecuado debido al desgaste o presencia de agentes externos en rodos de alimentación de papel.

Mal funcionamiento del sistema de alimentación de papel debido a obstrucciones de elementos externos.

Componentes de Hardware

Incompatibilidad de componentes

Funcionamiento no adecuado debido al cambio de firmware o al uso extremo de pruebas de Overclocking o Minería de criptomoneda.

Funcionamiento no adecuado debido a un mal ensamble de componentes.

Temperaturas altas de funcionamiento.

Computadoras Ensambladas (PC Gamers, PC de Oficina, PC Corporativas)

Funcionamiento inadecuado del Software principal, Drivers y software adicionales.

Mal funcionamiento de Hardware debido a la mala configuración de los software relacionados

Instalación y configuración de juegos.

Perdida de datos o información.

Bloqueo de cuentas de usuario.

Lentitud de funcionamiento.

La garantía queda anulada si el equipo se detecta que ha sido utilizado para procesos que estresan o ponen el Hardware al límite como lo es la minería de criptomonedas, overclocking, etc.

En el caso de computadoras ensambladas tipo "Clon" no cuentan con un sistema operativo preinstalado, o software de ofimática o multimedia, por lo que el cliente debe de instalarlos por su cuenta o en el caso del SO comprar una licencia de software original para poderla instalar al equipo.

Acerca de los Reembolsos

Los reembolsos únicamente se hacen a través del método de pago original de la compra.

Tarjetas de crédito puede tardar de 7 a 15 días después de aprobado el reembolso, pero dependerá también del tiempo que demore la Entidad Bancaria emisora de la tarjeta de crédito o débito.

Garantía extendida.

En ciertos productos que distribuimos las marcas aparte de la garantía que brindamos que es directamente con Kayfa, otorgan un tiempo extendido para seguridad del cliente final, este paso lo realiza el cliente a través de los sitios web proporcionados por la marca.

Kayfa Store no brinda soporte después de la caducidad de garantía con la tienda, en este caso será el cliente final quien, a través de mensaje, correo u otro método de pago tendrá que gestionar su garantía extendida y realizar los pasos que la marca le indique.

Kayfa esta dispuesto a brindarle comprobante de compra en caso de que la marca se lo solicite para realizar el proceso.

ANEXO A-1

El cliente anula la garantía si intenta:

Modificar, remover, personalizar o cambiar partes del producto.

Usar el producto de una forma para la que no fue diseñada.

Seguir usando el producto una vez ocurre una falla y causar más daño.

intento(s) por abrir o , desensamblar o desmantelar el producto para tratar de arreglarlo.

Cambiar el firmware o software de un producto o dispositivo u obtener permisos de root en el caso de celulares, tabletas, etc.

Si los sellos de garantía o números de serie han sido rotos o alterados, o se ha desarmado el dispositivo, faltan tornillos, o tiene signos de haber sido abierto.

Daños causados por descargas eléctricas o uso de voltaje incorrecto.

Daños generados por presencia de elementos nocivos (residuos alimenticios, líquidos, ácidos, polvo, cuerpos orgánicos, sustancias o fluidos organicas, insectos, inorgánicos, sustancias químicas)

IMPORTANTE:

Recordar que ciertos productos, tienen garantía directamente con la marca, en ese caso se deberá contactar con soporte directo, los cuales le detallamos a continuación.

✓ RELESA (LG) (SAMSUNG).....Tel: 2566-7000 WhatsApp: 7922-5526

✓ SOPORTE Y TECNOLOGIA S.A. DE C.V.....Tel: 2232-3757 WhatsApp: 7740-2997

(AOC-HACER-BROTHER-PHILIPS-VIEWSONIC)

✓ SOPORTE HP WHATSAPP: +52 1 33 1930 9511

[1] RMA = Return Merchandise Authorization; número de autorización de devolución de mercancía.

