

## POLITICA DE GARANTIA.

¿Qué cubre nuestra garantía [AE FNX CONSULTORES](#)?

### **Error en Especificaciones**

En caso de que el producto no cumpla con lo especificado en el instructivo, se hará efectiva la garantía inmediatamente de acuerdo a esta política. Se sugiere el conservar cajas originales de los equipos por lo menos 1 mes después de la compra.

### **No cubre descargas eléctricas y errores de instalación**

Es responsabilidad del integrador proteger los equipos y asegurar la correcta tierra física.

### **Defectos de Fabricación**


Los defectos de fabricación son reemplazados inmediatamente, siguiendo nuestro proceso Sin-Complicaciones.


### **Reparación o Reemplazo Totalmente Gratuito**

La garantía consiste en la reparación totalmente gratuita del equipo, o la entrega a cambio de un equipo en condiciones similares de operación y uso del que se recibe del cliente. En el caso de sustitución de equipo, el período de garantía del equipo sustituto comienza nuevamente. Se recomienda al cliente que a la recepción del equipo reparado, sea probado por él mismo, bajo condiciones óptimas de operación. La recepción del equipo será en las oficinas de [AE FNX CONSULTORES](#) se confirmará mediante una orden de servicio que se enviará en un tiempo no mayor a 5 días por medio electrónico, indicando el estatus inicial del registro. La resolución final del equipo recibido se emitirá en un lapso de tiempo como máximo a los 10 días naturales después de generarse la orden de servicio, misma que será actualizada para indicar el dictamen final.

### **Flete de Regreso sin Costo** (aplicable por defectos de fabricación)

[AE FNX CONSULTORES](#) cuenta con un seguro de transporte para la mercancía que viaja de y hacia los clientes, por lo cual el cliente no debe pagar seguro ni pago adicional por valor declarado. Invariablemente, el equipo que viaja dentro del proceso de garantía hacia [AE FNX CONSULTORES](#) es pagado por el cliente y el flete de regreso al cliente es pagado por [AE FNX CONSULTORES](#) (vía terrestre).

 5555377025

 JOSE MARIA VELASCO 13, INT 102 SAN JOSE  
INSURGENTES, CDMX 03900

 [apoyoempresarial@fnxconsultores.com](mailto:apoyoempresarial@fnxconsultores.com)

### Privacidad de la Información

[AE FNX CONSULTORES](#) no programa ni desprograma ningún equipo; tampoco analiza, ni procesa videos o audio de discos duros, [AE FNX CONSULTORES](#) no solicita password para leer programas, frecuencias, videos, etc. Esto es responsabilidad del cliente. Si el equipo viene protegido, nos limitamos a su revisión simple hasta el test mode. Al reparar su equipo queda a criterio del técnico el borrar información que venga en el equipo ya que al repararlo utilizamos parámetros, frecuencias y/o videos de prueba, por ende, es responsabilidad del cliente el que guarde la información de su equipo antes del envío del mismo a [AE FNX CONSULTORES](#).

### Se cotizará reparación en caso de no cumplir con garantía


Los equipos que ingresen al laboratorio de soporte y que no cumplan con garantía técnica y/o administrativa, su reparación y/o servicio será cotizado. El no obtener respuesta a esta cotización en un plazo no mayor de 10 días hábiles, el equipo será devuelto al cliente. Si el cliente aceptó el cargo por reparación y en un plazo no mayor a 30 días hábiles de su aceptación este cargo no es pagado, de acuerdo al status, [AE FNX CONSULTORES](#) podrá adjudicarse el equipo para su posterior venta, con el objeto de resarcirse de los gastos de administración y técnicos ocasionados. [AE FNX CONSULTORES](#) se reserva el derecho a actuar sobre estos dos puntos al tener evidencia de haber enviado vía correo electrónico las cotizaciones correspondientes a los clientes.


### Transparencia Total

La política de garantía de los fabricantes se maneja de manera transparente en todos los productos que [AE FNX CONSULTORES](#) haya vendido.

¿Cuáles son las Limitantes de la Garantía?

1. El equipo no conserva etiquetas de marca, modelo o número de serie que permita su trazabilidad
2. Haber sido instalado fuera de normas nacionales o internacionales que apliquen al producto.
3. No seguir las recomendaciones emitidas por el fabricante y/o proveedor indicadas en los manuales y/o cursos de certificación.
4. Tener evidencias de golpes, quebraduras, humedad o descargas eléctricas, etc.

 5555377025

 JOSE MARIA VELASCO 13, INT 102 SAN JOSE  
INSURGENTES, CDMX 03900

 [apoyoempresarial@fnxconsultores.com](mailto:apoyoempresarial@fnxconsultores.com)

5. Presentar cables o conectores mutilados, objetos extraños, sustancias o desechos que pueda afectar la salud del personal que administra el equipo en [AE FNX CONSULTORES](#).
6. Presentar mano de obra no calificada en reparación.
7. Cuando el software que se utiliza en el servicio del equipo tiene restricciones por parte del proveedor o fabricante.
8. Si el equipo al recibo en nuestras oficinas llegó dañado por efecto del maltrato de la compañía fletera y/o por un empaque no apropiado.
9. Si el equipo fue vendido hacia el extranjero, la política está sujeta a un proceso personalizado.


La garantía de las baterías será de 1 año a partir de la fecha de venta.


La garantía de los acumuladores plomo-ácido del tipo AGM y GEL para aplicación solar será de 18 meses con depreciación de acuerdo a la garantía


### **Periodo de Garantía**

El período de garantía contra defectos de fabricación de los productos que comercializa [AE FNX CONSULTORES](#) es por un año a partir de la fecha de venta al usuario final.

[AE FNX CONSULTORES](#) podrá solicitar copia de la factura al cliente para corroborar este periodo de tiempo.

 5555377025

 JOSE MARIA VELASCO 13, INT 102 SAN JOSE  
INSURGENTES, CDMX 03900

 [apoyoempresarial@fnxconsultores.com](mailto:apoyoempresarial@fnxconsultores.com)