

# POLÍTICAS DE CAMBIOS

Cambio: se considera cambio la sustitución por el mismo producto solo y siempre cuando exista defecto de fabricación. A tal efecto el Usuario debe tener en cuenta lo siguiente:

- Se solicita de manera obligatoria que los productos sean enviados con la debida protección y con los accesorios completos, en las mismas condiciones que fue despachada. No se atenderán aquellas solicitudes que no cumplan con este requerimiento.
- En su solicitud, el cliente deberá adjuntar un informe (ficha de garantía) describiendo la falla del equipo. De no verificarse la falla descrita, la mercadería será devuelta y el cliente será el responsable de los costos de envío.
- La garantía no será considerada bajo ninguno de los siguientes conceptos: mercadería que presente etiquetas del fabricante o de Segin S.A.C. adulteradas, removidas o que muestre evidencia de intento de reparación, perderá la garantía automáticamente. Daños causados por fallas eléctricas externas, sobrecarga, mala instalación, cualquier elemento (ácido, líquido, químico) o uso inapropiado.
- La mercadería será cambiada después de verificada la falla de fabricación, el cambio se realizará en un tiempo máximo de 15 días hábiles. En caso de no disponer de stock se emitirá una nota de crédito con el precio actualizado del producto a la fecha de emisión de la nota de crédito, no se realizará la devolución de dinero por ningún motivo.
- No se aceptarán cambios por incompatibilidad con productos de otros fabricantes y/o proveedores.

Los cambios de las compras en nuestras tiendas, tanto online como física, deben realizarse en nuestra tienda física ubicada en:

- Jirón Lampa 1021, Tienda 134, Cercado de Lima

Los productos podrán ser cambiados dentro de los **14 días calendario** de haber realizado la compra, siempre y cuando se cumpla con todo lo siguiente:

- El producto haya presentado alguna falla física de fábrica o alguna falla en su funcionamiento.
- El producto, así como su caja o empaque original deben estar en perfecto estado.
- Presentar la boleta de venta o factura correspondiente.

No se aceptarán cambios por otros motivos como: el producto ya no se necesita, hubo un cambio de opinión en cuanto a la compra, mala instalación.

Sólo se aceptará el cambio del producto comprado por otro igual o diferente a elección del cliente (debe cubrirse el valor total de la compra y si fuera necesario, el cliente debe completar la diferencia).

En caso el cliente haya realizado un mal uso del producto que lo hubiera dañado, éste no podrá ser cambiado.

Si lo desea, el cliente podrá optar por el cambio por un producto similar o por otro producto de su elección (debe cubrirse el valor total de la compra y si fuera necesario, el cliente debe completar la diferencia). En caso de cambios, el cliente pagará la diferencia si el nuevo producto elegido es de mayor precio.

Política de Cambios:

Condiciones Generales:

Tener en cuenta que para ejercer el derecho de cambio se debe tener en cuenta los siguientes puntos:

1. Todo cambio se realizará hasta catorce (14) días calendario.
2. Es indispensable contar con el producto completo, tal y como fue entregado, es decir con todos sus elementos tales como: etiquetas, accesorios, empaques, manuales originales en buen estado y sin señales de uso.
3. Recuerde que tanto el producto como la documentación original (boleta/factura), es importante para solicitar un cambio. Importante: De no tener la documentación del comprobante de pago, el reclamo de este documento deberá hacerse dentro de las 48 horas luego de recibir el producto.
4. Es importante además la veracidad de la información proporcionada en la solicitud de cambio.

Condiciones generales para la recolección:

- Por regla general el cliente debe acercarse a nuestra tienda física ubicada en Jirón Lampa 1021 interior 134 - Cercado de Lima.

- El producto deberá ser entregado en su empaque original junto con su comprobante de pago (boleta o factura). Tener en cuenta que no se concretará el cambio si el producto no se encuentra embalado en su empaque original o el cliente no cuenta con el comprobante de pago (boleta o factura).

Consideraciones Generales:

- Tener en cuenta que de no cumplir con estos requisitos el cambio podría ser invalidado.
- Los servicios de recojo de productos a solicitud del cliente por motivos ajenos a responsabilidad de Segin SAC, tendrán un costo adicional dependiendo del lugar de recojo, tamaño y peso del producto.

Si el producto que compraste no te gustó:

Es importante cumplir con las Condiciones Generales.

Puedes acercarte a nuestra tienda con el/los producto(s) y el comprobante de pago para solicitar el cambio de el/los producto(s).

En caso de aceptar el cambio del producto, luego del control de calidad, tienes la potestad de solicitar:

- El cambio del producto idéntico (sujeto a disponibilidad del stock)
- El cambio del producto por otro diferente (debe cubrirse el valor total de la compra y si fuera necesario, el cliente debe completar la diferencia)
- Una nota de crédito

Si el producto falla:

Es importante cumplir con las Condiciones Generales.

Si la falla se presenta en los primeros catorce (14) días naturales después de la entrega del pedido procede el cambio del producto de inmediato (sujeto a disponibilidad del stock).

Si la falla se presenta luego de los catorce (14) días naturales después de la entrega del pedido, aplicará la garantía del fabricante, quien determinará si procede el cambio (sujeto a disponibilidad del stock) o la reparación del producto.

La revisión y validación de la falla estará a cargo del servicio técnico autorizado de la marca, quienes emitirán un informe técnico para saber si la falla es atribuible al producto o fue causada por un mal manejo de este.

No es el producto que compraste:

Es importante cumplir con las Condiciones Generales.

Si recibes un producto distinto al que compraste debes reportarlo al correo [ventas@seginsac.com](mailto:ventas@seginsac.com) como máximo entre 2 días calendario luego de recibido el producto, enviando necesariamente fotografías del producto recibido.

Puedes acercarte a nuestra tienda con el/los producto(s) y el comprobante de pago para solicitar el cambio de el/los producto(s).

Tienes problema con alguna pieza y/o accesorio faltante:

La solicitud de una pieza y/o accesorio faltante deberán ser solicitados al correo [ventas@seginsac.com](mailto:ventas@seginsac.com).

Una vez recibida tu solicitud nos comunicaremos contigo en un plazo máximo de dos (2) días útiles contados después del día de tu solicitud, para continuar con el proceso y atender tu requerimiento.

## POLÍTICA DE GARANTÍA

La garantía del proveedor o la marca inicia después de haberse cumplido los 14 días naturales desde la entrega del producto. El tiempo de garantía lo establece el proveedor o la marca.

Condiciones Generales:

- Los accesorios no cuentan con garantía.
- Cada producto cuenta con un plazo de garantía determinado en las características del producto

Todas las solicitudes de garantías deben cumplir con las siguientes consideraciones:

- La garantía del producto debe estar vigente.

- El producto debe contar con boleta o factura y documentos de garantía. Si el producto no tiene un documento que certifique el periodo de garantía, el producto tendrá la garantía indicada dentro de las características del producto.
- El daño del producto debe ser por un defecto de fabricación, falla técnica o irregularidad.
- Ninguna garantía se aplicará si el producto presenta señales de mal uso o mala instalación por parte del cliente.

Ante la aplicación de la garantía, los representantes de la marca (personal técnico autorizado) determinaran, previa evaluación del producto, si procede la atención por garantía.

La asistencia técnica se realizará dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes, contados a partir del día siguiente a la entrega del bien a nuestra empresa. En casos complejos, dicho plazo puede extenderse por otro de quince (15) días hábiles acabado el primer plazo, lo cual le será comunicado oportunamente vía correo electrónico al cliente.

En caso se verifique la falla o defecto de fábrica, Segin SAC deberá reparar, reponer el producto (sujeto a la disponibilidad del stock actual) o emitir una Nota de Crédito, esto dependerá del informe técnico emitido por el proveedor o la marca.

En caso de la reposición del producto, se le entregará uno nuevo, sin costo alguno en el plazo de los quince (15) días hábiles siguientes luego de que se notifique a nuestra empresa el informe técnico con la aceptación de la garantía. La reposición del producto, siempre se encontrará sujeta a la disponibilidad del mismo.

En caso el cliente decida devolver el producto, esto se realizará de la siguiente manera:

A partir del día siguiente de la aceptación de la garantía por parte del proveedor y su posterior comunicación con nuestra empresa, Segin SAC emitirá una Nota de Crédito a favor del cliente. De hacerse una Nota de Crédito por el monto pagado, se tomará como base el valor del producto (no incluye gastos de envío). De ninguna manera se realizará la devolución de dinero por ningún motivo.

El tiempo que duren las verificaciones o reparaciones efectuadas al amparo de la garantía no es computable dentro del plazo de la misma. En el caso de reposición del producto, se renovará el plazo de la garantía.

Si la garantía no aplica, el producto se enviará de regreso al cliente con la razón del rechazo por escrito.

La garantía de productos no aplica cuando:

- El equipo presente maltrato, daños ocasionados por catástrofes naturales o uso distinto al indicado en las instrucciones de uso.
- Presente daños causados por fluctuaciones de voltaje de la energía eléctrica o descargas eléctricas atmosféricas.
- El producto haya sido abierto o manipulado por personal no autorizado por la marca.
- Se verifiquen daños ocasionados por la adaptación e instalación de piezas o accesorios no genuinos, no autorizados por la marca.
- Se verifiquen daños ocasionados por insectos o roedores.
- Se verifiquen daños ocasionados por la falta de cuidado con el producto o factores ajenos (oxidación, decoloración, ralladuras, exceso de polvo, golpes o ruptura).
- El producto no presente número de serie de la fabricación o éste se encuentre alterado.
- Sea requerida fuera del territorio nacional donde fue adquirido el producto de Hardware.

#### **Costo de envío**

El cliente asume el 100% de los gastos de envío por dicho cambio.

#### **Procedimiento:**

En tienda física: se presenta la copia u original de la boleta o factura que se recibió con el pedido, el producto a cambiar y se procederá a completar una ficha, la misma que debe contener los datos del adquirente y del producto.

Vía atención telefónica: ponerse en contacto con nosotros, llamando al 998348232 o a través del correo electrónico [info@seginsac.com](mailto:info@seginsac.com) y será guiado para el envío del producto a la dirección correspondiente. Se deberá incluir al envío la copia de la boleta o factura y el documento que se le enviará (Ficha de cambio) relleno con todos los datos, también descargable en la página web [www.seginsac.com](http://www.seginsac.com).