

VEGANET, cuenta con una **POLÍTICA DE GARANTÍA** en sus productos compatibles de tinta y tóner y recarga de cartuchos de tinta para el apoyo y seguridad de sus clientes.

En cartuchos de tinta y tóner originales se aplica directamente con el fabricante.

Dicha política tiene ciertos requerimientos, mismos que el cliente deberá seguir para hacerla válida:

El cliente deberá comunicarse vía telefónica, ticket de soporte o correo electrónico; únicamente con Servicio al Cliente para reportar la garantía de producto.

(833) 306 0726
soporte.veganet.com.mx
contacto@veganet.com.mx

Garantías solicitadas al cliente los siguientes puntos para poder registrar y proceder con la misma:

- N° de Factura
- Clave o descripción del producto
- Ser un producto de VEGANET
- No exceder del tiempo límite para garantía.

En el caso de devolución de mercancía que no implique falla o garantía, se aceptará después de **01 días** después de recibir el producto en su domicilio en zona metropolitana. (Tampico, Cd. Madero y Altamira en Tamaulipas) y **02 días** después de recibir el producto en su domicilio en el interior de la república (foráneos) con un cobro del 20% por gastos administrativos. ***Validarlo en la web en la sección de términos y condiciones***

- Cartuchos de impresión laser cuentan con 60 días naturales a partir de la expedición de la factura.
- Cartuchos de tinta cuentan con 30 días naturales a partir de la expedición de la factura.

En toda garantía se requiere la siguiente documentación:

- Copia de la factura
- Descripción de la falla
- Documentación de la falla (fotografía), explicación verbal y/o escrita de la misma.
- Hoja de prueba de impresión de la falla
- Con el embalaje original (bolsa, inserto de aire, caja). SIN EXCEPCIÓN.

Servicio al cliente solicita que se entregue su producto en las instalaciones de **VEGANET**; en caso de ser una garantía foránea se solicitará al cliente que lo envíe por la paquetería de su agrado: PAQUETEXPRESS, DHL, FEDEX O ESTAFETA.

En su remitente deberá anexar el **FOLIO o N° DE REPORTE** asignado con Atención a Servicio al Cliente. Enviarlos a **Insurgentes #410 Sur, Col. Ampliación Unidad Nacional entre calles 12 de octubre y Av. Cuauhtémoc. C.P. 89510. Teléfono 833 306 0726 en Cd. Madero, Tamaulipas, México.**

Al enviar su paquete deberá asegurarse de que vaya bien cerrado y empacado, ya que **VEGANET**, no recibirá el paquete si se encuentra en mal estado (caja rota, mojada, abierta, golpeada, etc.)

SI LA CAJA NO VIENE CON EL FOLIO ASIGNADO POR SERVICIO AL CLIENTE NO SE RECIBIRÁ.

¡RESTRICCIONES!

Garantía EN RENDIMIENTO DE Impresión en texto (5% de cobertura en tamaño carta).

Si la garantía no procede, el cliente deberá cubrir el monto de su guía para el retorno de su producto, aun cuando tenga un pedido pendiente por surtir, salvo que cubra el gasto del peso adicional.

Comunicado

Nota 1: Si el cliente agrega producto en el paquete que no haya sido justificado con soporte, esa mercancía será regresada al destinatario.

Nota 2: Por ningún motivo los choferes recibirán garantías, salvo que se les entregue una copia del formato de validación de garantía firmado por el área del servicio al cliente.

Nota 3: El cliente cuenta con 5 días naturales para enviar su producto de garantía y a partir de la fecha en que se levantó el Reporte de Garantía por parte de Atención al Cliente que es cuando se le asigna su FOLIO o N° de reporte, de no ser enviado en el periodo marcado, no se aceptará la misma.

Nota 4: Para continuar el trámite de garantía es requisito que el cliente nos envíe el número de guía con el que fue enviada la mercancía.

Nota 5: Atención al Cliente en el 4to día después de recibir el reporte de garantía y/o devolución, llamará al cliente para informarle que está próxima a caducar su registro, en caso de no haberlo recibido, este queda cancelado automáticamente.

- Atención al Cliente después de recibir el producto o paquete tendrá de 72hrs (3 días hábiles) para dar el dictamen final y dar respuesta al cliente.

- Debido a que el cartucho requiere valoración, no se podrá dar respuesta inmediata.

El dictamen de la garantía se realizará de la siguiente forma:

- Por Nota de Crédito, misma que se aplicará en su siguiente compra.
- Reparación de la mercancía
- Cambio físico.

NO PROCEDERÁ GARANTÍA SI EL PRODUCTO PRESENTA ALGUNO DE LOS PUNTOS SIGUIENTES:

- Mal uso y/o modificación del producto por parte del cliente.
- Cartucho con daño provocado por parte del cliente.
- No contar con holograma y etiqueta de peso marcada por **VEGANET**.
- Las etiquetas del proveedor hayan sido removidas y/o alteradas.
- Los cartuchos deben cubrir como mínimo el 70% de su peso inicial ya sea tinta o tóner.
- **VEGANET**, no se hará responsable de las garantías aceptadas y/o rechazadas que no sean recogidas en un periodo mayor a los 30 días.

¡IMPORTANTE!

Los siguientes productos NO cuentan con garantía:

- Chips y circuitos por ser considerados componentes electrónicos.
- Cartuchos no reconocidos por impresoras.