



TIEMPO Y RESPUESTA DE GARANTÍA

1.- Nuestra garantía en productos nuevos tienen 12 meses de garantía. Sin embargo, nos sujetamos a las políticas de garantía de cada marca o fabricante. No obstante, desgloso los siguientes ítems:

1. La garantía por la venta de una fusionadora nueva es de 24 meses. Cambio sujeto a disposiciones del proveedor internacional.
2. La garantía por la venta de un OTDR y powermeter es de 12 meses.
3. La garantía por la venta de una cortadora de fibra óptica es de 6 meses.
4. La garantía por nuestro servicio técnico preventivo o correctivo es de 30 días.
5. La garantía por la venta de una batería es de 6 meses.
6. La garantía por algún repuesto o accesorio para fusionadoras de fibra óptica, otdrs y powermeter es de 12 meses.

2.- Nuestro tiempo de respuesta para la reposición de equipos es de 48 horas a partir del ingreso al sistema una vez cumplido todos los requisitos y condiciones. A excepción de los equipos cuyo fabricante exige aprobación previa (nos sujetamos al tiempo de respuesta del fabricante).

3.- En caso de que el producto no se haga reposición por falta de stock o este discontinuado se emitirá una nota de crédito por el valor proporcional del tiempo restante de la garantía.

4.- No se acepta devoluciones, ni cambios de productos por incompatibilidad de hardware, software, firmware, ni por pedidos mal realizados.

5.- **FIBERLAB S.A.S**, no se responsabiliza de productos que el cliente no reclame dentro de los 90 días después del ingreso a garantía.



POLÍTICAS DE GARANTÍA

1.- Para poder ofrecer mejor servicio y eficiencia en nuestras garantías se deben presentar los siguientes requisitos: diagnóstico técnico especificando el problema del producto con serial legible y fotocopia de la factura de compra. En caso que se aplique Nota de Crédito por el producto, se debe presentar con su empaque original, adaptadores de corriente, cables y demás accesorios.

2.- La recepción de garantías es de lunes a viernes en horario laboral. (No nos hacemos responsables por las transportadoras), el RMA debe ser entregado o enviado a **FIBERLAB S.A.S** o a su personal autorizado.

3.- Se cubre garantía solo cuando se presentan defectos de fabricación, mas no por golpes o quemaduras, variaciones de voltaje, o muestras de mala manipulación. Los elementos fundibles o consumibles no están sujetos a garantía.

4.- Cuando el producto ingresa a nuestro departamento técnico y se comprueba el buen estado, se generará un costo por servicios técnicos de USD \$10. Se le recuerda al cliente que debe ser más específico en el diagnóstico del producto. NO generalizar en el informe, por ejemplo “equipo no funciona” o “NO enciende”, etc.

5.- La garantía no cubre elementos que estén descritos como suministros: cleaver, peladoras, adaptadores de corriente, POE, Pasivos, etc.

7.- Adicionalmente toda garantía se invalida en forma automática en los siguientes casos:

- Si el sello de seguridad o la etiqueta en la que consta el número de serie, muestra signos de haber sido movido o alterado.
- Si los equipos o partes se encuentran golpeados, rotos o con signos de maltrato.
- Si algún componente electrónico está quemado o se comprueba que ha sido manipulado.
- Si ha sido abierto y manipulado internamente

8.- Cuando se hace efectivo un cambio por garantía, este producto mantiene el tiempo restante de garantía con respecto a la factura de venta.

9.- Cuando las garantías sean enviadas por transportadora el cliente debe confirmar el ingreso al departamento técnico, para no correr el riesgo de pérdida.