

## Política de garantía productos CISCO comercializados por ESTEC

En caso de falla de algún producto CISCO adquirido en Estec y que esta falla sea atribuible a defectos de fabricación, Estec Ltda. Intermediará entre usted y la marca a fin de llevar a cabo el proceso de revisión en garantía. Para productos adquiridos **SIN SERVICIO SMARTNET**, este proceso tiene una duración mínima de 15 a 45 días hábiles. El proceso es totalmente gestionado por CISCO. **Estec Ltda. NO tiene injerencia alguna en la definición final de cada caso de revisión en garantía.**

La Garantía depende totalmente de Cisco.

Los equipos que presenten un problema tienen la opción de emitir una solicitud de cambio a través de este formulario. La respuesta dependerá de:

- Si está dentro de los 90 días de garantía que da CISCO sin costos asociados al cambio.
- Si esta sobre los 90 días, el cliente debe abonar por gastos de envío a USA.

Para iniciar el proceso es necesario que nos haga llegar el producto a nuestras oficinas, acompañado de este formulario completado e impreso previamente por usted:

IDENTIFICACIÓN DEL CLIENTE	RAZÓN SOCIAL	
	RUT	
	FECHA DE COMPRA	
	NÚMERO DE FACTURA	
	PERSONA DE CONTACTO	
	TELÉFONO	
	MAIL	
IDENTIFICACIÓN DEL PRODUCTO	MODELO	
	NÚMERO DE SERIE	
	EMBALAJE COMPLETO	SI/NO
	ACCESORIOS	SI/NO
	DESCRIPCIÓN DE LA FALLA	

**Para que el producto sea aceptado por CISCO y se proceda a su revisión, el producto NO debe incurrir en ninguna de estas causales de invalidez de la garantía:**

- Remoción o alteración del Código de Barras del Fabricante
- Partes o piezas que se encuentren físicamente dañadas, deterioradas, oxidadas etc.
- Daños originados por anomalías en el suministro eléctrico al que fue conectado el equipo como: voltaje inadecuado, carencia de una adecuada conexión a tierra, golpe de sobre tensión, transientes eléctricos, etc.
- Ausencia de accesorios vitales para el funcionamiento del equipo (ej: cable de poder, fuente de poder, etc.)

Una vez que Estec envíe a CISCO para su revisión, existen 3 posibilidades de resolución del caso:

1. Producto no aceptado para revisión. Se devuelve al cliente con motivo de rechazo.
2. Producto con fallas de fabricación:
  - a. Cambio de producto por producto similar
  - b. Nota de Crédito.
3. Producto con falla NO atribuible a defectos de fabricación. Se devuelve al cliente con motivo de rechazo.

En cualquiera de estas situaciones Estec se comunicará con usted (PERSONA INDIVIDUALIZADA EN ESTE FORMULARIO) y le informará del resultado de la revisión