	FECHA DE CREACIÓN Y VERSION: <b>Julio 2010- VERSION N° 002</b>	FECHA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN: <b>Marzo 2012</b>
	REFERENCIA: <b>“Procedimiento para Atención de Garantías y RMA.”</b>	N° DE PÁGINAS: 2

#### OBJETIVO:

Dar a conocer al cliente poseedor de equipos D-Link la información necesaria para ampararse y hacer valer sus derechos de consumidor y además conocer las responsabilidades, obligaciones y beneficios al adquirir nuestros productos a través de los canales autorizados en cada país de Centro América y Sur América.

#### ALCANCE:


Se da a conocer éste procedimiento el cual debe ser difundido entre personal D-Link DLA y Clientes que adquieren nuestros productos.

#### PROCEDIMIENTO:

De acuerdo a los alcances establecidos y el cumplimiento de los objetivos pertinentes, el procedimiento a aplicar es el siguiente:

1. Se garantizará todo producto D-Link comercializado a través del canal de distribución autorizado en el país, que presente cualquier tipo de defecto o falla de fabricación asociados a su funcionamiento normal dentro de un período de tiempo determinado por su fecha de compra y que se encuentre dentro de los límites de la garantía determinada por D-Link Latinoamérica.
- 2.- El periodo de garantía de cada equipo es individual y están publicadas en nuestro website <http://www.dlinkla.com/home/soporte/garantias.jsp>
3. El cliente poseedor de productos D-Link debe comunicarse de forma gratuita al *Call Center* y *Soporte Técnico en Línea* en los horarios que se dan a conocer en nuestro sitio web [www.dlinkla.com](http://www.dlinkla.com)
- 4.- Se deberá hacer llegar el(los) producto(s) en cuestión al área de Garantías y RMA adjuntando **la copia de la Boleta, Factura, Guía de Remisión de compra y/o la factura comercial de importación**, en la que debe figurar el número de serie del equipo, con el cual se determinará si se aplica o no la garantía
5. No se atenderá ninguna garantía en terreno.
6. No es responsabilidad de © D-LINK LatinAmerica ni tampoco del área de Garantías y RMA; asumir los costos de transportes relacionados con retiro ni despacho de equipos de cualquier establecimiento, ciudad, región o fuera de nuestros Servicio Técnico Autorizado.
7. Sólo en los países Argentina, Colombia y Ecuador es responsabilidad © D-LINK LatinAmerica los costos de transportes relacionados con retiro y despacho de equipos que haya(n) sido adquiridos por el Cliente Final y que bajo instrucciones del *Call Center* se haya generado una Orden de Trabajo (caso y/o incidencia).
8. El producto revisado y diagnosticado defectuoso que se encuentre dentro de su periodo de garantía, puede ser reparado (recuperado), o reemplazado por otra **unidad operativa (no necesariamente nueva)** dentro de un plazo de 48 horas siempre y cuando la unidad esté disponible en stock, de no ser así se le informará al cliente del nuevo plazo de entrega.

Elaborado por: <b>Juan Carlos Dahm Luis A. Romero D.</b>	Fecha: Marzo 2012	Revisado por:	Fecha: 15-03-2012	Aprobado por:	Fecha:
---	----------------------	---------------	----------------------	---------------	--------

	FECHA DE CREACIÓN Y VERSION: <b>Julio 2010- VERSION N° 002</b>	FECHA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN: <b>Marzo 2012</b>
	REFERENCIA: <b>“Procedimiento para Atención de Garantías y RMA.”</b>	N° DE PÁGINAS: 2

9. Una vez teniendo el producto para devolución, se contactará al cliente para el retiro o instrucciones de despacho.

10. En base a lo señalado en el Item 6, ® D-LINK LatinAmerica se reserva el derecho de solucionar garantías con productos de igual modelo, de iguales características o superiores al ingresado por el cliente.

11. El equipo reparado quedará garantizado respecto a la falla relacionada por un plazo de 90 días contados desde la fecha de despacho, sin perjuicio de lo anterior, para el cliente seguirá vigente la garantía original.

12. La reparación comprende tanto la mano de obra como los repuestos involucrados sin costo alguno para el beneficiario de la garantía.

13. La garantía **NO** cubre defectos de funcionamiento imputables al mal uso y/o intervención interna o externa por parte del usuario y tampoco a fallas que no sean atribuibles a defectos de fabricación. No se atenderán bajo la garantía los equipos que hayan sido abiertos, estén rotos, quemados, cuya serie no sea visible o haya sido manipulada, en general cualquier equipo que muestre un mal uso por parte del cliente quedará excluido de la garantía.

14. La garantía **NO** responde por problemas derivados del uso incorrecto, manipulación, violación de los equipos, cortes de energía, alzas o caídas en el voltaje y cualquier problema ocasionado por fallas producidas por la red eléctrica.

#### RECOMENDACIONES

a. Para evitar problemas tales como alzas o caídas en el voltaje, transientes, cambios de frecuencia, cortes, etc., que podrían dañar los equipos, se debe usar un regulador (estabilizador) de voltaje (electrónico) y/o unidad de poder ininterrumpida de la capacidad necesaria para su configuración computacional.

b. En las conexiones que corresponda, se recomienda que la tierra de protección se encuentre conectada sólo a la pantalla del cable (si existe) y en un solo extremo de éste.

15. Para los equipos que se encuentren fuera del periodo de cobertura de garantía, se podrán ingresar al área de Garantías y RMA en modalidad de presupuesto, con un costo asociado por concepto de revisión y diagnóstico que dependerá del tipo de equipo a revisar, siendo esta de exclusiva responsabilidad del Servicio Técnico Autorizado. El costo del diagnóstico y reparación será asumido íntegramente por el cliente.

Elaborado por: <b>Juan Carlos Dahm</b> <b>Luis A. Romero D.</b>	Fecha: Marzo 2012	Revisado por:	Fecha: 15-03-2012	Aprobado por:	Fecha:
---	----------------------	---------------	----------------------	---------------	--------