

# Garantías y Devoluciones.



Version: Enero 2021

## Contenido

<b>1. Devoluciones Quintec Distribución.....</b>	<b>2</b>
<b>2. Garantías Quintec Distribución.....</b>	<b>3</b>
<b>2.1 Garantías Apple.....</b>	<b>3</b>
2.1.1 Condiciones y plazo de garantías.....	3
2.1.2 Procedimientos.....	3
<b>2.2 Garantías no Apple.....</b>	<b>4</b>
2.2.1 Condiciones y plazos de garantías.....	4
2.2.2 Procedimientos.....	4
<b>3. Anexos.....</b>	<b>6</b>
<b>3.1 Solicitud de devolución de productos.....</b>	<b>6</b>
<b>3.1 Solicitud de devolución de productos.....</b>	<b>7</b>

## 1. Devoluciones Quintec Distribución.

Quintec distribución no acepta devoluciones comerciales, **solo** en caso de existir un error provocado por Quintec Distribución al momento de realizar la venta. Para esta gestión debería contactarse directamente con su ejecutivo y con copia a [venta@quintec.cl](mailto:venta@quintec.cl) que lo escalara y que le respondara en un plazo máximo de 48 horas sobre una solución.

Si requiere una evaluación de excepción de la normativa debe enviar una solicitud a [venta@quintec.cl](mailto:venta@quintec.cl) según el formulario en anexo 1 de este documento: **solicitud de devolución de productos**. Esta solicitud debe ser enviado con un plazo máximo de 5 días hábiles posterior a la fecha de compra a Quintec Distribución. Para poder acceder a una excepción debe poder mostrar que el producto se encuentra en condiciones originales de fabrica mediante fotos del producto que deben ser incluidos en la solicitud de devolución de productos. Se entiende que las condiciones originales de fabrica incluye: todos los manuales, accesorios, sellos de fabrica que deben estar intacto y que la caja del producto no esta dañada.

En caso de ser aceptado la devolución, Quintec Distribución tiene el derecho de forma automática castigar un 10% del valor total de la compra.

Es muy importante que las devoluciones según la política y lineamiento de la compañía no serán aceptadas y que cada solicitud será evaluada de forma extensa.

1. Delimitación de responsabilidad de pagina WEB y compras
2. Revisar posibilidad de aceptación de devolución con re-compra.
3. NC con espejo de visibilidad. Se emite NC cuando esta OK por lado de logística.

## 2. Garantías Quintec Distribución.

### 2.1 Garantías Apple

#### 2.1.1 Condiciones y plazo de garantías.

Todos los productos de la marca Apple vendidos por Quintec Distribución tienen un año de garantía de fábrica a contar de la fecha de activación del producto.

La garantía del fabricante aplica cuando el producto sufre alguna falla de componente o mano de obra de fabricación, que se manifiesta durante un uso normal y dentro de las condiciones de operación y ambiente establecidas por el fabricante. La garantía no se puede aplicar en caso de fallas debidas a golpes o deterioros producidos por transporte o uso inadecuado o fuera de las normas de operación normal.

Las condiciones y plazos de dichas garantías se incluyen en las pólizas, manuales o instructivos suministrados por cada uno de los fabricantes.

#### 2.1.2 Procedimientos.

La única forma de hacer efectivo la garantía es a través de un servicio técnico autorizado de la marca Apple en Chile. En este caso el cliente final o el revendedor necesita presentarse directamente con el servicio técnico autorizado sin necesidad de presentar alguna factura de Quintec Distribución. En caso de que el producto no representa falla de fábrica el servicio técnico autorizado puede cobrar un monto definido por ellos para realizar diagnóstico.

El listado de los servicios técnicos autorizados de Apple se encuentra en [support.apple.com/kb/HT1434](https://support.apple.com/kb/HT1434)

Quintec Distribución no es un servicio técnico autorizado y no se hace responsable de la gestión de garantía.

## 2.2 Garantías no Apple

### 2.2.1 Condiciones y plazos de garantías.

Todos los productos vendidos por Quintec Distribución tiene un año de garantía de fabrica a partir de la fecha de venta al cliente final pero con un plazo máximo de presentación de garantía a Quintec Distribución de 1 año y 8 meses desde la fecha compra a Quintec Distribución.

Solo se aplica la garantía de fabrica cuando el producto sufre alguna falla de componente o mano de obra de fabricación, que se manifiesta durante un uso normal y dentro de las condiciones de operación y ambiente establecidas por el fabricante. La garantía no se puede aplicar en caso de fallas debidas a golpes o deterioros producidos por transporte o uso inadecuado o fuera de las normas de operación normal.

### 2.2.2 Procedimientos.

Es muy importante que todos los campos del formulario están rellenos si no Quintec Distribución rechazara la solicitud de inmediata.

1. Código del producto.
2. Descripción
3. Marca
4. N.de serie
5. Fecha de emision boleta a cliente final.
6. Factura de compra QD
7. Problema / Falla
8. Foto estado del producto por entregar
9. Copia boleta cliente final

Con el propósito de cursar una solicitud de garantía se debe rellenar el formulario solicitud de garantía Quintec Distribución clientes que se encuentra en anexo 2. El formulario de solicitud de garantías se debe presentar dentro los primeros 5 días hábiles del mes anterior enviado a correo [garantias.qdi@quintec.cl](mailto:garantias.qdi@quintec.cl) . Una vez recibido el formulario Quintec Distribución responderá en 5 días hábiles sobre el rechazo o aceptación de solicitud de garantías.

Quintec Distribución realizara el retiro de los productos de garantías dentro de los primeros 15 días hábiles del siguiente mes en la dependencia del cliente una vez aceptado la solicitud de garantías.

Quintec Distribución tiene plazo de hasta 10 días hábiles para realizar la inspección de los productos y comprobar la falla. Si se comprueba la falla del producto, será reemplazado por un producto nuevo o reparado. Es importante que Quintec Distribución siempre privilegia entregar un producto nuevo o reparado y que solo se entregara una nota de crédito si el producto nuevo no se encuentra en existencia.

El despacho de los productos nuevos o reparados se realizará en conjunto con futuros compras del cliente y no será entregado por separado.

En el caso de que el servicio técnico de Quintec Distribución no encuentra la falla del producto o si al final no cumplan con los puntos, criterios y procedimientos señalada anteriores, Quintec Distribución entregara el producto de regreso en el mismo estado.

### 3. Anexos

#### 3.1 Solicitud de devolución de productos.

##### Formulario solicitud de devolucion de productos Quintec Distribucion.

Nombre cliente:

Fecha de solicitud:

Rut del cliente:

Dirección:

#	Codigo	Descripcion	Marca	N.de serie	Fecha de compra a Quintec Distribucion.	Factura de compra QD	Motivo de devolucion.	Foto estado del producto por entregar
1								
2								
3								
4								
5								
6								
7								
8								
9								
10								
11								
12								
13								
14								
15								

### 3.2 Solicitud de devolución de productos.

#### Formulario solicitud de garantía Quintec Distribucion clientes.

Nombre cliente:

Fecha de solicitud:

Rut del cliente:

Dirreccion:

#	Codigo	Descripcion	Marca	N.de serie	Fecha de emision boleta clie	Factura de compra QD	Problema / Falla	Foto estado del producto por entregar	Copia boleta cliente final
	1								
	2								
	3								
	4								
	5								
	6								
	7								
	8								
	9								
	10								
	11								
	12								
	13								
	14								
	15								