



POLITICAS DE GARANTIA

Roches otorga un año (1) de garantía en los equipos suministrados por fabricante.

Esta corre a partir de la recepción del equipo, la garantía aplica por defectos de fabricación y no aplica por las siguientes causas:

- Cualquier daño por variación de voltaje.
- Uso inapropiado del equipo.
- No cubre daños en elementos electrónicos.
- No cubre daños ocasionados por efectos ambientales.

PROCEDIMIENTO DE GARANTÍA

- Solicitud telefónica o vía correo (jpech@roches.com.mx) reportando la anomalía (Con numero de factura en mano, o adjunta en correo)
 - En esta llamada se intentara asesorar al cliente dando solución a su inconveniente.
 - En caso de ser vía correo electrónico se realizara una llamada en las próximas 24hrs hábiles en la cual, se intentara asesorar al cliente dando solución a su inconveniente.
- En caso de no dar solución a su llamado, enviaremos a nuestro personal técnico, altamente capacitado. (en el área metropolitana de la ciudad de León Gto.)
 - En caso de que la solicitud sea fuera del área mencionada y dentro del estado de Guanajuato, brindaremos la atención requerida, con un costo de viáticos el cual se deberá liquidar antes de la visita del personal técnico.

- Una vez sea atendida la solicitud de nuestro cliente y con base en el dictamen de nuestro personal de servicio técnico, se procederá a realizar la reparación en caso de que esta sea determinada como garantía. (si se requiere de alguna refacción se solicitara a fabrica siendo el tiempo de entrega variable, según disponibilidad)
 - En caso que no aplique garantía, el personal técnico tiene la autorización de reparar el equipo, mismo que generara un costo, este valor será informado antes de la reparación y será cubierto en su totalidad por el cliente si este autoriza el servicio.
- Una vez reparado el equipo, el servicio técnico reportara el suceso con el objetivo de brindar retroalimentación a fábrica específicamente al área de ingeniería para evitar así sucesos futuros.



Atte. la Gerencia

Nuestro compromiso es el cumplimiento, servicio, atención y satisfacción total de nuestros clientes.

Bld. Juan Alonso de Torres No. 1201--3
Col. Santa Rosa de Lima, León, Gto. CP 37210
Tels.: (477) 513 42 56 / (477) 5134875

ROCHES