

POLÍTICA GENERAL DE GARANTÍA

Equipos, accesorios, instalaciones, reparaciones y servicios relacionados

Proveedor y responsable	SAE & GD Servicios Corporativos, S.A. de C.V.
Nombre comercial	WTI comm
Domicilio de atención	Frontera 195, Club Campestre, Aguascalientes, Aguascalientes, 20100
Teléfono	449 454 1118
Correo de atención	soporte@wticomm.com

Esta Política establece las condiciones generales conforme a las cuales WTI comm recibe, evalúa y atiende solicitudes de garantía. No amplía la garantía comercial otorgada en la operación ni sustituye las condiciones particulares consignadas por escrito en la cotización, contrato, pedido, factura, comprobante de entrega, Orden de Trabajo o póliza del fabricante. Tales condiciones particulares prevalecerán exclusivamente respecto de la operación que identifiquen. Ninguna manifestación verbal, práctica comercial aislada, tolerancia o atención excepcional modifica esta Política ni genera precedente. En todo caso se respetarán únicamente los derechos irrenunciables establecidos por la legislación mexicana aplicable.

1. OBJETO, ALCANCE Y APLICACIÓN

La presente Política regula exclusivamente la garantía de los bienes y servicios comercializados o prestados directamente por WTI comm y debidamente identificados en la documentación de la operación.

La garantía se aplicará al equipo, accesorio, instalación o reparación identificado por marca, modelo, número de serie, folio, ubicación o cualquier otro dato de control. No se extiende a productos, infraestructura o servicios de terceros, aunque se encuentren conectados o relacionados con el bien garantizado.

Cuando el adquirente tenga el carácter de consumidor conforme a la Ley Federal de Protección al Consumidor, esta Política se interpretará respetando sus disposiciones irrenunciables. En operaciones mercantiles entre empresas, las condiciones pactadas en contrato, cotización, pedido y demás documentos de la operación regirán con la amplitud permitida por la legislación aplicable.

2. INICIO Y DURACIÓN DE LA GARANTÍA

La garantía comienza en la fecha de entrega material del bien o de conclusión y aceptación del servicio, según corresponda. La fecha podrá acreditarse mediante factura, remisión, comprobante de entrega, Orden de Trabajo, acta de aceptación, correo de confirmación u otro documento idóneo.

La duración de la garantía aplicable a cada producto, accesorio, consumible, reparación, instalación o servicio será exclusivamente la indicada en la cotización, contrato, pedido,

orden de compra, factura, póliza del fabricante, comprobante de entrega u otro documento comercial emitido o aceptado por escrito por WTI comm que identifique la operación correspondiente.

En las operaciones sujetas a la legislación de protección al consumidor, la duración de la garantía no será inferior al mínimo obligatorio establecido por las disposiciones legales y las normas oficiales mexicanas que resulten aplicables. La ausencia de un plazo señalado en esta Política no se interpretará como el otorgamiento de una garantía indefinida, adicional o distinta de la documentada para la operación. El tiempo durante el cual el bien permanezca en reparación y los efectos de una eventual sustitución se regirán exclusivamente por la legislación imperativa aplicable y por las condiciones particulares otorgadas por escrito.

3. COBERTURA

3.1 Equipos y accesorios

La garantía cubre exclusivamente defectos de fabricación y fallas internas que se manifiesten durante el plazo aplicable, bajo uso normal, instalación correcta, alimentación adecuada, mantenimiento requerido y cumplimiento de las especificaciones técnicas y ambientales del fabricante.

WTI comm podrá reparar el bien, sustituir componentes, gestionar la garantía ante fabricante o centro autorizado, o aplicar otra solución legalmente procedente. La recepción del equipo y la apertura de una Orden de Trabajo no constituyen aceptación de la garantía.

3.2 Baterías y cargadores

La cobertura se limita a defectos de fabricación. La pérdida gradual de autonomía, disminución de capacidad, agotamiento por ciclos, envejecimiento, temperatura, almacenamiento, descarga profunda, uso irregular o permanencia prolongada sin carga constituye desgaste y no defecto de fabricación.

3.3 Instalaciones

La garantía de instalación cubre únicamente la corrección de fallas directamente atribuibles a la mano de obra ejecutada por WTI comm y, en su caso, a conectores, cableado o configuración incluidos expresamente en el alcance contratado.

No comprende ampliaciones, mejoras, reubicaciones, modificaciones posteriores, infraestructura preexistente, obra civil, energía, tierra física, red IP, enlaces, antenas o materiales no suministrados por WTI comm, interferencias, cobertura no garantizada por escrito, cambios del entorno, acceso restringido ni intervención de terceros.

3.4 Reparaciones

La garantía de reparación se limita a la falla expresamente diagnosticada y reparada, la mano de obra realizada y las refacciones sustituidas. Cualquier falla distinta, adicional o sin relación con el trabajo efectuado requerirá un nuevo diagnóstico y podrá generar costo.

4. EXCLUSIONES Y PÉRDIDA DE GARANTÍA

La garantía será improcedente respecto del bien o servicio afectado cuando WTI comm documente cualquiera de los siguientes supuestos:

- Golpes, caídas, fracturas, deformaciones, corrosión, incendio, ingreso de líquidos fuera del grado de protección, polvo excesivo, plagas, vandalismo, accidente, transporte o almacenamiento inadecuado.

- Sobretensiones, descargas atmosféricas, alimentación incorrecta, polaridad invertida, variaciones eléctricas, ausencia o deficiencia de tierra física, conexión inadecuada o uso de accesorios, baterías, cargadores, fuentes, antenas o componentes incompatibles o no autorizados.
- Uso fuera de especificaciones, operación contraria al instructivo, sobrecarga, negligencia, falta de mantenimiento, mantenimiento deficiente, desgaste natural o consumibles agotados.
- Apertura, desensamble, manipulación, modificación, reparación, reprogramación, desbloqueo, alteración de firmware, instalación o intervención realizada por el cliente o por personal no autorizado por escrito por WTI comm o por el fabricante.
- Alteración, ruptura, perforación, desprendimiento, sustitución, remoción o ilegibilidad de sellos de seguridad o garantía, números de serie, etiquetas o medios de identificación.
- Daños o fallas originados en energía, redes, internet, cobertura celular, plataforma, SIM, datos, cableado, antenas, infraestructura, software, licencias o servicios ajenos al suministro de WTI comm.
- Uso del bien con fines, condiciones o cargas distintas a las informadas al contratar; cambios en el sitio, entorno radioeléctrico, configuración o infraestructura posteriores a la entrega.
- Caso fortuito, fuerza mayor, actos de autoridad, siniestros, fenómenos naturales, interferencias externas, ataques informáticos o hechos atribuibles a terceros.

Regla especial sobre sellos e intervención no autorizada. La alteración, ruptura, remoción o manipulación de un sello de seguridad o garantía se considerará evidencia de apertura o intervención no autorizada y hará improcedente la garantía del equipo intervenido, salvo que la apertura haya sido realizada por WTI comm, por un centro autorizado o haya sido previamente autorizada por escrito. WTI comm podrá acreditar el supuesto mediante fotografías, inspección, registros técnicos, etiquetas, bitácoras u otros medios disponibles, sin obligación de realizar pruebas destructivas o peritajes externos, excepto cuando una disposición legal imperativa determine expresamente lo contrario.

La imposibilidad de identificar el bien, verificar su procedencia o determinar la vigencia por alteración o ausencia del número de serie o de sus elementos de identificación hará improcedente la reclamación.

5. PROCEDIMIENTO PARA HACER EFECTIVA LA GARANTÍA

1. Reportar la falla a soporte@wticomm.com, indicando cliente, contacto, documento de compra o servicio, marca, modelo, número de serie, ubicación y descripción precisa de la falla.
2. Presentar factura, cotización, contrato, remisión, comprobante de entrega u otro documento que permita identificar la operación y verificar la vigencia. WTI comm no estará obligada a aceptar documentos alterados, ilegibles o que no correspondan al bien.
3. Solicitar autorización antes de enviar equipos. WTI comm indicará domicilio, embalaje, accesorios necesarios y modalidad de recepción. Los envíos no autorizados podrán ser rechazados.
4. Entregar el equipo completo y adecuadamente protegido, salvo instrucción distinta. WTI comm no responde por daños causados por embalaje insuficiente o transporte contratado por el cliente.
5. En servicios en sitio, proporcionar acceso seguro, permisos, acompañamiento, energía, información técnica y condiciones necesarias para efectuar el diagnóstico.

WTI comm registrará la recepción en una Orden de Trabajo. El cliente deberá revisar y confirmar el inventario de accesorios y el estado físico consignado. La recepción no implica reconocimiento de procedencia ni compromiso de reparación, sustitución, devolución o plazo de solución.

6. DIAGNÓSTICO, DICTAMEN Y TIEMPOS

El diagnóstico inicial se procurará dentro de 24 a 72 horas hábiles contadas desde la recepción física del equipo o desde que exista acceso al sitio y se disponga de información suficiente. Este plazo es estimado y no constituye tiempo máximo de reparación ni fecha esencial de cumplimiento.

La resolución podrá depender de disponibilidad de refacciones, fabricante, importador, centro autorizado, logística, pruebas, accesos, autorizaciones o complejidad técnica. WTI comm informará demoras relevantes, sin que ello implique aceptación de responsabilidad, penalización o incumplimiento automático.

El dictamen de WTI comm podrá determinar: (i) garantía procedente; (ii) garantía improcedente; (iii) revisión o gestión con fabricante; o (iv) información o pruebas adicionales requeridas.

7. SOLUCIÓN DE LA GARANTÍA

Cuando la garantía proceda, WTI comm determinará y ejecutará la medida técnicamente adecuada entre las opciones legalmente permitidas, considerando la naturaleza de la falla, disponibilidad de refacciones, condiciones del fabricante y viabilidad técnica. La medida podrá consistir en reparación, sustitución de componentes, reposición del bien, gestión con fabricante u otra solución aplicable. Cuando una disposición imperativa otorgue al consumidor una elección específica, se observará dicha disposición.

Los bienes o componentes sustituidos quedarán a disposición de WTI comm o del fabricante y no serán devueltos al cliente, salvo disposición legal o acuerdo escrito en contrario.

La sustitución podrá realizarse por un equipo o componente nuevo, equivalente o funcionalmente compatible, de características iguales o superiores, cuando el modelo original esté discontinuado o no disponible, siempre que la legislación aplicable lo permita.

8. DIAGNÓSTICO Y SERVICIOS NO CUBIERTOS

Cuando el equipo se encuentre fuera de garantía, la reclamación resulte improcedente o el servicio solicitado no esté cubierto, WTI comm podrá cobrar diagnóstico, reparación, refacciones, programación, desmontaje, reinstalación, traslado, viáticos, maniobras, accesos, almacenaje y demás conceptos necesarios.

Todo cargo se informará y deberá ser autorizado antes de ejecutar el trabajo con costo. La falta de autorización no obliga a WTI comm a reparar, conservar indefinidamente, reinstalar o devolver el equipo sin que se cubran los gastos previamente aceptados y legalmente exigibles.

WTI comm podrá establecer una tarifa vigente de diagnóstico en pesos mexicanos, más los impuestos correspondientes. No se cobrará diagnóstico cuando la reclamación resulte procedente como garantía, salvo conceptos ajenos a la cobertura solicitados por el cliente.

9. ENVÍOS, TRASLADOS, DESMONTAJE Y REINSTALACIÓN

El cliente deberá solicitar instrucciones y autorización antes de realizar cualquier envío. Los gastos se asignarán conforme al documento comercial aplicable y a la legislación obligatoria correspondiente.

Cuando legalmente corresponda que WTI comm asuma transportación por una garantía procedente, su responsabilidad se limitará al medio estándar, razonable y previamente autorizado. Servicios urgentes, premium, seguros adicionales, embalajes especiales o modalidades contratadas unilateralmente por el cliente no serán reembolsables por encima del costo estándar autorizado.

Si la garantía no procede, el cliente cubrirá envío, retorno, embalaje, seguro, desmontaje, reinstalación, viáticos, maniobras, accesos especiales y demás gastos ocasionados. El servicio de desmontaje o reinstalación no forma parte de la garantía del equipo, salvo pacto escrito o disposición legal imperativa.

10. DATOS, PROGRAMACIÓN, CONFIGURACIONES Y SOFTWARE

Antes de entregar un equipo, el cliente deberá respaldar información, grabaciones, claves, programación y configuraciones cuando sea técnicamente posible. WTI comm podrá restaurar, actualizar, reprogramar, reiniciar o sustituir equipos cuando resulte necesario para el diagnóstico o reparación.

WTI comm no garantiza la conservación de datos, grabaciones, historiales, claves, licencias, programación o configuraciones, salvo compromiso escrito específico. La recuperación de información y la reconstrucción de programación no forman parte de la garantía y podrán cotizarse por separado.

Software, plataformas, aplicaciones, licencias, servicios de nube, red, SIM, datos, cobertura celular o de internet se rigen por sus propios términos, niveles de servicio y disponibilidad. La garantía del equipo físico no garantiza disponibilidad continua de dichos servicios.

11. EQUIPO PROVISIONAL Y CONTINUIDAD OPERATIVA

El préstamo, renta o entrega de equipo provisional no forma parte de la garantía. Sólo procederá cuando exista acuerdo escrito, disponibilidad y aceptación de las condiciones aplicables.

El cliente es responsable de contar con respaldos, redundancias y planes de continuidad adecuados a la criticidad de su operación. La garantía no constituye un servicio de continuidad operativa ni asegura disponibilidad ininterrumpida.

12. LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD

En la máxima medida permitida por la legislación aplicable, WTI comm no será responsable por lucro cesante, pérdida de producción, ventas, contratos, oportunidades, información, grabaciones, reputación, penalizaciones de terceros, paro de operación, costos de personal, renta de equipos, daños indirectos, especiales, incidentales o consecuenciales derivados de la falla, diagnóstico, retiro, reparación o indisponibilidad temporal del bien.

Cuando exista responsabilidad legalmente exigible y la ley permita limitarla, la responsabilidad total de WTI comm se limitará al monto efectivamente pagado por el bien o servicio específico que originó la reclamación. Esta limitación no aplicará cuando una disposición legal imperativa prohíba expresamente su exclusión o limitación.

13. OBLIGACIONES DEL CLIENTE

- Usar, almacenar, instalar y mantener los bienes conforme a las especificaciones, instructivos y condiciones ambientales indicadas.
- Conservar documentos de operación, números de serie, sellos, etiquetas y evidencias de mantenimiento.
- No abrir, intervenir, reparar, modificar, reprogramar ni permitir la intervención de personal no autorizado.
- Reportar la falla oportunamente y suspender el uso cuando continuar operando pueda agravar el daño o representar un riesgo.
- Proporcionar información veraz, acceso seguro y condiciones técnicas necesarias para revisión.
- Respaldo de datos, configuraciones y programación antes de la entrega del equipo.

14. CONDICIONES PARTICULARES Y PRELACIÓN DOCUMENTAL

Las condiciones específicas de una cotización, contrato, pedido, factura, Orden de Trabajo o póliza del fabricante prevalecerán sobre esta Política únicamente cuando: (i) identifiquen claramente la operación; (ii) consten por escrito; y (iii) hayan sido emitidas o aceptadas por un representante autorizado de WTI comm.

En caso de contradicción, se aplicará primero la disposición legal imperativa; después el contrato o condición particular válidamente pactada; posteriormente la póliza aplicable al bien; y, en lo no previsto, esta Política.

La tolerancia, atención comercial excepcional o solución otorgada en un caso no constituye renuncia, modificación permanente, precedente ni obligación para casos posteriores.

15. APLICACIÓN Y CONTACTO

Canal de atención: soporte@wticomm.com | Teléfono: 449 454 1118 | Domicilio: Frontera 195, Club Campestre, Aguascalientes, Aguascalientes, 20100

WTI comm podrá actualizar sus procedimientos y condiciones generales de atención, sin afectar las obligaciones expresamente asumidas por escrito en cada operación ni las disposiciones legales imperativas aplicables.

Esta Política establece las condiciones generales para la recepción, documentación, diagnóstico y atención de solicitudes de garantía. La duración, cobertura y condiciones particulares aplicables a cada operación serán las consignadas por escrito en la cotización, contrato, pedido, orden de compra, factura, comprobante de entrega, Orden de Trabajo, póliza del fabricante u otro documento que identifique la operación, sin perjuicio de los derechos irrenunciables previstos en la legislación aplicable.