



## CAMBIOS, DEVOLUCIONES Y GARANTÍAS

### Aspectos generales:

Nuestra política de garantías, cambios y devoluciones tiene por objetivo principal satisfacer al usuario de INGSECOM S.R.L., implementado los lineamientos a seguir para facilitar el proceso de cambios y devoluciones de los productos que se pueden adquirir en INGSECOM S.R.L. La misma es cónsona con las disposiciones de la normativa que rige los derechos de los consumidores y usuarios en la República Dominicana, Esto es la Constitución de la República Dominicana, la Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, núm.358-05, promulgada en fecha 9 de septiembre de 2005 (en lo adelante, “Ley núm. 358-05”) y el reglamento para la aplicación de la Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor y usuario, núm. 358-05, del 9 de septiembre de 2005, aprobado por el decreto núm. 236-08, de fecha 30 de junio de 2008.

INGSECOM S.R.L. virtual está comprometido a cumplir con esta política de garantías, cambios y devoluciones. Al comprar en [ingsecom.com](http://ingsecom.com) automáticamente accedes a nuestra política de cambios, devoluciones y garantías, aceptando sus términos y condiciones. El cliente, antes de realizar la compra, debe recordar que la mayor parte de los cambios y devoluciones pueden ser evitados antes de realizar la compra. Por esta razón es importante que el cliente revise los modelos y especificaciones, así como los elementos a tomar en cuenta al momento de comprar un producto.

También, el cliente puede comunicarse con nuestros especialistas en el área llamando al número de servicio al cliente para más información, al 809-573-6213 o escribirnos a [info@ingsecom.com](mailto:info@ingsecom.com). Los clientes de INGSECOM S.R.L. podrán ejercer las garantías definidas para cada producto, en la forma, tiempos y de conformidad con todos los términos y condiciones de nuestra Política de Cambios, Devoluciones y Garantías registrada en Pro Consumidor con el número 0332020.

Para solicitar garantías, cambios o devoluciones el cliente debe hacerlo escribiendo a [info@ingsecom.com](mailto:info@ingsecom.com) creando una solicitud de devolución, indicando el número del pedido y la razón de la solicitud. Automáticamente, esta solicitud llegará al Departamento de Servicio al cliente.

**Nota importante:** Es imprescindible siempre contar con la caja y los accesorios que vinieron con el equipo para fines de cambio y devolución. Estos deben venir en perfectas condiciones para aplicar por el cambio o devolución.

### Garantías:

## GENERALES

- 1) Para el reclamo de la garantía se debe presentar el equipo en su empaque original con sus respectivas cajas, manuales y DVD's en las instalaciones físicas de INGSECOM, S.R.L. siendo imprescindible la presentación de la factura de compra en original o una copia legible y este documento. -
- 2) Esta garantía quedará sin validez si el equipo ha estado sujeto a abusos o cuidados inapropiados, o si el sello de garantía de INGSECOM, S.R.L. o del fabricante es violado. -
- 3) Nuestro tiempo de respuesta para cubrir la garantía solicitada no excederá de quince (15) días laborables. En caso contrario INGSECOM, S.R.L. proporcionará a modo de préstamo otro equipo similar de manera provisional. -
- 4) Los gastos incurridos por transporte corren por cuenta del cliente. -
- 5) Queda fuera de garantía cualquier desperfecto causado por una fuerza mayor, a saber: incendios, terremotos, inundaciones, descargas eléctricas, cortocircuitos, instalación no apropiada realizada por el adquiriente, interacción con otros equipos no compatibles realizada por el adquiriente, accidentes o daños por el uso incorrecto al indicado en los manuales del producto.-
- 6) Para que la garantía sea efectiva, los seriales de los equipos deben coincidir con los seriales de la factura de compra y los seriales almacenados en el expediente del cliente. -
- 7) En caso de extravío, pérdida o sustracción del equipo, el usuario será el único responsable para responder por la situación presentada ante cualquier instancia legal que requiera ser informada del hecho en cuestión. En tal sentido se descarga de cualquier responsabilidad directa o indirecta a la empresa INGSECOM, S.R.L.-

## EQUIPOS TECNOLOGICOS

- 8) Las computadoras nuevas de escritorio tienen una garantía de doce ( 12 ) meses en piezas y servicios ( mano de obra por instalación, sustitución de piezas y piezas en garantía ) Las computadoras portátiles nuevas tienen doce ( 12 ) meses de garantía en piezas y servicios. Las tabletas nuevas tienen 30 días de garantía en piezas y servicios.
- 9) Todas las computadoras "remanufacturadas (RFB)" y "recertificadas (RCTF)"( torres, de escritorios y portátiles ) tienen una garantía de seis (6) meses en piezas y servicios. Las computadoras de escritorio y portátiles "usadas" tienen tres ( 3 ) meses de garantía en piezas y servicios.-
- 10) La garantía no cubre equipos con golpes visibles, quemaduras por alto voltaje, virus, ni equipos instalados sin los dispositivos de protección eléctrica adecuados ( UPS y reguladores ), daños ocasionados por instalaciones de programas o equipos no realizadas por INGSECOM, S.R.L. No cubre el servicio de entrenamiento, instalación de programas ni configuraciones de periféricos. INGSECOM, S.R.L. no se hace responsable de la pérdida de datos en los dispositivos de almacenamiento (discos duros y memorias) causados por desperfectos de los equipos y es responsabilidad del usuario hacer copia de su información.
- 11) Toda pieza o cualquier equipo manipulable por el usuario de manera directa tendrá una garantía de siete ( 7 ) días para que sea probada en su equipo personal y pueda verificar su compatibilidad y funcionamiento eficiente, a saber: ratones, teclados, memorias USB, puertos USB, cables, lectores (card readers), micrófonos, audífonos, bocinas, radios, teléfonos, tarjetas, conectores, adaptadores, discos duros, memorias internas, ópticos, tarjetas madres ( motherboards ) y demás piezas individuales.-
- 12) Todo lo que corresponda al departamento de mobiliario (sillas, escritorios, mesas, bancadas, recepciones, adornos, archivos y similares) se ajustará a la garantía del fabricante si la tuviere. Esta información aparece en la factura de venta de los productos.

13) Todo equipo o pieza chequeada, diagnosticada o reparada manejada por el departamento de Servicios Técnicos tendrá un plazo de seis (6) meses calendario para ser retirada de nuestras instalaciones luego de su aviso al usuario. Transcurrido ese plazo, INGSECOM, S.R.L se reserva el derecho a disponer de él tal como aparece en nuestro documento “recepción del equipo.-

14) Serán aceptadas todas las devoluciones de los productos adquiridos siempre y cuando se verifique que está defectuoso o haya sido entregado por error.- Se aceptaran devoluciones de productos adquiridos de forma errónea por el cliente sujeta a una penalización de un 5% de lo pagado. En ese caso, el cliente recibirá un crédito a su favor, el cual podrá utilizarlo para la compra de otro(s) producto(s) en nuestra empresa. -

### **Cambios y devoluciones:**

Es imprescindible contar con la caja y accesorios que vinieron con el equipo para fines de cambio y devolución.

#### **2.1 Devolución de pedidos cuando la entrega no pudo ser realizada (fallo de entrega):**

2.1.2 Cuando el pedido no se pudo entregar al cliente o la persona autorizada para recibir el pedido, después de dos intentos porque:

- El cliente no se encontraba.
- La persona autorizada para recibir el pedido no se encontraba.
- No se pudo contactar al cliente.
- La dirección de entrega era errónea.

Se procederá a notificar al cliente a través de la dirección de correo electrónico registrada por él/ella en su cuenta de [www.ingsecom.com](http://www.ingsecom.com), a fin de informar que dichos intentos fueron llevados a cabo y se le informará que puede retirar la mercancía de manera presencial en el almacén o tienda registrada por el vendedor y permanecerá ahí hasta que el cliente los retire. Los gastos de entrega serán responsabilidad del cliente. De lo contrario, el cliente puede coordinar el envío nuevamente de los productos, asumiendo que será responsabilidad del cliente el pago del transporte de los productos, si aplica.

#### **2.2 Cancelación de pedidos que no han sido entregados al cliente**

2.2.2 El cliente tiene la posibilidad de solicitar una cancelación del pedido si este no ha sido ni enviado ni facturado por el vendedor. Para solicitar la cancelación del pedido el cliente debe enviar un correo a [info@ingsecom.com](mailto:info@ingsecom.com) indicando la razón de la cancelación. Una vez esta solicitud de devolución con tipo de resolución “Cancelación” sea comunicada a INGSECOM S.R.L.de forma escrita, el proceso de devolución iniciará y se procederá a evaluar el caso en un plazo máximo de

10 días. Se validará si el motivo por el cual el cliente solicita la cancelación de la orden es justificado o no junto con el vendedor. Siempre que la cancelación se realice dentro del período para ejercer el derecho al retracto, la misma será acogida.

Cuando el proceso de evaluación del caso haya culminado, se determinará si la cancelación es “ACEPTADA” o “RECHAZADA” de forma escrita al cliente. Si procede, se cancelará la orden, se solicitará la devolución del monto de la orden.

2.2.3 En el caso de que la solicitud de “CANCELACIÓN” no proceda, lo cual será notificado al cliente con las razones de lugar, la orden continuará su curso y, en caso de que haya seleccionado Delivery como método de envío, se le cobrará la orden al cliente junto con los cargos por manejo y envío.

## 2.3 Devolución de pedidos que ya han sido entregados al cliente

2.3.1 Se considera una devolución de un pedido entregado al cliente el proceso realizado por el cliente mediante el cual este solicita devolver el producto recibido. La solicitud de devolución se realiza escribiendo un correo a [info@ingsecom.com](mailto:info@ingsecom.com), creando una solicitud de devolución, indicando el número del pedido y la razón de la solicitud.

2.3.2 Al cliente hacer una solicitud de devolución de una orden que ya ha sido enviada y facturada y, por ende, está en estado Procesada o Completada, el cliente tiene la posibilidad de hacer una solicitud de devolución con tipo de resolución “SUSTITUIR ARTÍCULO” o “REEMBOLSO”. Cuando dicha solicitud sea sometida por el cliente y esta sea recibida por INGSECOM S.R.L. en el correo [info@ingsecom.com](mailto:info@ingsecom.com), el proceso de devolución iniciará y se procederá a evaluar la solicitud con una duración máxima de 10 días. Se validará si el motivo por el cual el cliente solicita la devolución de la orden es justificado, injustificado o simplemente inválido. Cuando el proceso de evaluación del caso haya culminado, se le notificará al cliente por escrito a través del correo [info@ingsecom.com](mailto:info@ingsecom.com) si la solicitud de devolución es ACEPTADA o RECHAZADA, dependiendo si el motivo de la misma es JUSTIFICADO o INJUSTIFICADO.

2.3.3 Si el cliente decide devolver o no aceptar un equipo, los cargos de envío y manejo, desde y hasta el almacén, no serán reembolsados, salvo que la devolución o no aceptación del producto se deba a un ejercicio justificado de la garantía, de conformidad con el presente documento.

2.3.4 Los envíos gratis, súper ofertas, cupones y otras promociones especiales solo podrán ser utilizados una única vez. Es decir que si el cliente utiliza algunas de estas promociones no podrá utilizarlas nuevamente en caso de que el producto fuera devuelto o rechazado.

2.3.5 En el caso de que la solicitud sea ACEPTADA y el tipo de resolución sea “SUSTITUIR ARTÍCULO” o “REEMBOLSO” el o los productos(s) deberá(n) ser devueltos y enviados por el cliente a la dirección de la tienda a más tardar 5 días después de que se le haya informado al cliente de que su solicitud fue aprobada, de lo contrario la solicitud de devolución será considerada como cancelada.

2.3.6 En ninguna circunstancia se reemplazará o reembolsará un producto si este no ha sido recibido por el vendedor.

2.3.7 El proceso de verificación de las solicitudes de devoluciones tendrá una duración máxima de 10 días y al culminar este proceso se procederá a notificar al cliente vía correo si la solicitud fue ACEPTADA o RECHAZADA.

2.3.8 En caso de que el producto se reciba y luego de recibido se determine que la solicitud de devolución NO PROCEDE y, por ende, queda RECHAZADA, por cualquiera de las razones de invalidación de la garantía, el cliente será cobrado por la orden y se le dará la opción de quedarse con el producto en las condiciones originales del mismo. Los gastos asociados al transporte recaerán en manos del cliente o de lo contrario podrá ir presencialmente a retirar el producto en caso de ser posible.

2.3.9 En caso de que el cliente solicite un reemplazo, “SUSTITUIR ARTÍCULO”, y el vendedor no tenga el producto en existencia, se procederá a devolver el total del dinero pagado por el cliente o a sustituir el producto por un producto de similares características, acreditando el monto total pagado y cobrando o acreditando la diferencia si la hubiese según el caso.

2.3.10 En caso de que la solicitud de devolución sea ACEPTADA pero la razón de la misma se determina como INJUSTIFICADA todos los gastos asociados al transporte del producto a la dirección de la tienda del Vendedor recaen sobre la cuenta del Cliente. En caso de que el cliente haya pagado por el envío de sus productos al momento de comprarlo, este monto no será devuelto, ya que el cliente utilizó el servicio de Delivery y el mismo cumplió con su labor de manera adecuada.

2.3.11 En los casos de solicitudes de devolución con tipo de resolución REEMBOLSO, en los cuales el cliente haya pagado por el envío de sus productos al momento de comprarlo, este monto no será devuelto, ya que el cliente utilizó el servicio de Delivery y el mismo cumplió con su labor de manera adecuada.

2.3.12 En el caso de que la solicitud de devolución de “REEMBOLSO” o “REEMPLAZO” sea RECHAZADA y, por ende, no proceda, el/los producto(s) de su orden no serán reemplazados y el monto de la orden tampoco podrá ser reembolsado.

### **3. Condiciones generales para devoluciones por cancelación de la orden**

1. La orden no puede haber sido enviada ni facturada por el vendedor.
2. El artículo no deberá figurar en la lista de “productos que no aplican para cambio, cancelaciones ni devoluciones”, la cual contendrá productos que, por su naturaleza personal o fungible, por razones de seguridad sanitaria o por las condiciones extraordinarias de precio a las que se ofertó al público no están sujetos a devolución o cancelación.

### **4. Razones justificadas para una solicitud de reembolso o reemplazo**

1. El cliente fue objeto de “phishing” (falsificación de identidad), fraude de tarjeta de crédito,

fraude de apropiación de cuenta bancaria. Por lo tanto, la compra fue hecha de manera fraudulenta.

2. El pago corresponde a una operación no solicitada por el cliente.
3. El producto adquirido no fue recibido.
4. El producto adquirido no corresponde al solicitado.
5. El producto adquirido no cumple con las características inherentes.
6. El producto entregado se encuentra defectuoso, viciado o insuficiente. Esto es, de acuerdo con el artículo 63 la Ley núm. 358-0905, cuando por su naturaleza o condiciones no cumple con el propósito o utilidad para el que estaba destinado, sea diferente a las especificaciones estipuladas por el vendedor o disminuya de tal modo su calidad o la posibilidad de su uso que de haberlo conocido, el consumidor o usuario no lo hubiese adquirido o hubiese pagado un menor precio.

## **5. Condiciones generales para una devolución, el reembolso y el reemplazo**

1. La orden debe haber sido enviada, entregada, y facturada por el Vendedor.
2. Que la mercancía en cuestión no esté en oferta, pues esta no es objeto de devolución, reembolso o reemplazo, no tiene cambio ni devolución.
3. El producto no debe estar averiado o deteriorado por acciones correspondientes a los clientes.
4. El producto debe tener etiquetas, accesorios y empaques originales (incluyendo manuales, guías de uso, certificados de garantía, y cualquier detalle extra que tuviese el producto al momento en que fue entregado).
5. El producto no debe mostrar señales de un uso sustancial, suciedad, o desgaste ni debe haberse configurado algunas de las condiciones para invalidar la garantía.
6. La devolución no procederá si el cliente o usuario alega vicio o defecto por comparación con otro bien o servicio de otro de mayor calidad o de igual calidad de otro fabricante o marca.
7. Para que aplique la devolución, el reembolso o el reemplazo por ejercicio del derecho al retracto, el producto no debe tener más de 7 días de haber sido entregado.
8. El producto adquirido no debe ser perecedero, de uso personal o íntimo.
9. Cualquier producto que haya sido instalado incorrectamente, en violación al manual del fabricante o se haya intentado su instalación por terceros no autorizados, no podrá ser devuelto.

### **5.1 Artículos que NO aplican para devolución**

1. El producto deberá contar con sus sellos de no apertura, en su empaque original y todos sus accesorios.
2. Los productos con maltrato físico no aplican para devolución.
3. No deben haber sido utilizados ni destapados.
4. Los productos por encargo o personalizados no aplican para devolución.

5. Los productos como: Cartuchos de Tinta con su empaque abierto, impresoras cargadas de tinta, software y artículos de empaque único, no aplican para devolución.

6. Condiciones para cajas vacías, piezas faltantes, producto diferente u orden incompleta

6.1 En los casos en el que el vendedor envíe cajas, empaques o bolsas vacías, incompletas, erróneas, productos con piezas faltantes, rotas o dañadas, un producto distinto y que en sí se consideren como una orden incompleta, el cliente podrá seleccionar el REEMPLAZO de la orden.

**Nota:** Las garantías, cambios y devoluciones serán invalidadas si el cliente no cumple con los requisitos establecidos en esta política.

Para más información favor escríbenos a [info@ingsecom.com](mailto:info@ingsecom.com) y te atenderemos con la mayor brevedad posible. También puedes escribirnos por Whatsapp al 809-573-6213. Estamos para servirte.