

# Política de Garantías de Productos TOMi

En TOMi, estamos comprometidos con la calidad y durabilidad de nuestros productos tecnológicos. Para asegurar la satisfacción y confianza de nuestros clientes, ofrecemos una garantía limitada para nuestros productos y accesorios. Esta política detalla los términos y condiciones de nuestras garantías.

## 2. Cobertura de la Garantía

### 2.1 Productos TOMi

- Duración de la Garantía: Los productos TOMi están cubiertos por una garantía de 1 año a partir de la fecha de compra.
- Cobertura: Esta garantía cubre defectos de fabricación y materiales bajo condiciones de uso normal.

### 2.2 Accesorios TOMi

- Duración de la Garantía: Los accesorios TOMi (como cargadores, cables, lápiz, etc.) están cubiertos por una garantía de 3 meses a partir de la fecha de compra.
- Cobertura: Esta garantía cubre defectos de fabricación y materiales bajo condiciones de uso normal.

## 3. Exclusiones de la Garantía

- Periodo de garantía finalizado. Una vez expire el término de garantía legal, el cliente o usuario deberá asumir el pago de cualquier revisión, diagnóstico, reparación o repuesto que requiera el producto.
- Reparaciones efectuadas por personal no autorizado de TOMi.
- Problemas causados por operación y uso inadecuado, en forma incorrecta o no especificada en el manual de usuario y guías de uso del producto.
- Contenidos de propiedad de terceros con acceso libre y gratuito. Los propietarios de los derechos de autor y de propiedad intelectual de dichos contenidos son responsables de sus derechos, por lo que TOMi no otorga ningún tipo de garantía sobre los mismos.
- Apertura o desarme del producto por parte del cliente o usuario.
- Deterioro físico por el uso normal y común del producto.
- Choque o pico eléctrico.
- Productos que presenten modificaciones no autorizadas en las especificaciones.
- Problemas causados por operación o uso inadecuado (diferente al recomendado en el manual de usuario) o por condiciones ambientales deficientes.
- Problemas causados por transporte inapropiado del equipo.
- Problemas causados por la invasión de elementos extraños al producto como agua, alimentos, arena, insectos, roedores o similares.

- Daños o problemas causados por siniestros, tales como incendios o fenómenos naturales: inundaciones, movimiento telúricos, descargas eléctricas, entre otros eventos.
- Daños derivados de la inobservancia de las instrucciones o manuales de operación y manejo del producto.
- Daños ocasionados por la adaptación e instalación de accesorios o piezas no genuinas, no autorizados por TOMi.
- Situaciones ocasionadas por fuerza mayor o daño fortuito.
- Productos que presenten alteraciones o remoción de su número de serie.

#### **4. Proceso de Reclamo de Garantía**

Para realizar un reclamo bajo esta garantía, siga estos pasos:

1. Contacto Inicial: Comuníquese con nuestro equipo de atención al cliente a través de soporte@tomi.digital o +1 (571) 444 8664. Proporcione su número de factura, serial del equipo, detalles del producto y una descripción del problema.
2. Autorización de Garantía: Nuestro equipo revisará su solicitud y, si cumple con los términos de la garantía, le proporcionará una autorización de garantía y las instrucciones correspondientes.
3. Empaque y Envío: Empaque el producto de manera segura utilizando el embalaje original o un embalaje adecuado y envíelo a la dirección proporcionada por nuestro equipo de atención al cliente. Es recomendable utilizar un servicio de envío rastreable y asegurado.

#### **5. Reparación o Reemplazo**

Una vez recibido el producto, procederemos a inspeccionarlo. Si el producto está cubierto por la garantía, a nuestra discreción, lo repararemos o lo reemplazaremos por un producto nuevo o reacondicionado de igual valor. El tiempo estimado para completar el proceso de garantía es de 15 a 20 días hábiles.

#### **6. Garantía de Productos Reparados o Reemplazados**

Los productos reparados o reemplazados bajo garantía estarán cubiertos por el período restante de la garantía original o por 60 días a partir de la fecha de reparación o reemplazo, lo que sea mayor.

#### **7. Contacto**

Para cualquier consulta adicional o asistencia con su garantía, por favor contacte a nuestro equipo de atención al cliente a través de:

- Correo Electrónico: soporte@tomi.digital
- Teléfono: +1 (571) 444 8664
- Horario de Atención: Lunes a viernes 8:00 am a 5:00 pm (GTM5)

## Términos y condiciones

- La garantía tendrá validez con la presentación, por parte del cliente o usuario, del certificado de garantía acompañado del producto y preferiblemente la factura original o comprobante de la compra en caso de contar con ella. Esta garantía no será de aplicación si el nombre del modelo o el número de serie del producto ha sido alterado, borrado, suprimido o resulta ilegible.
- Las reparaciones durante el término o periodo de garantía, que contará a partir de la fecha de facturación del producto (factura de ventas) será sin ningún cargo para el cliente o usuario, siempre y cuando la falla detectada se hubiese producido por defecto/vicio de fabricación o por el uso normal y corriente del bien en cuestión. Se entiende como uso normal y corriente aquel realizado en cumplimiento de las especificaciones previstas en las instrucciones de instalación, el manual de uso y las guías del producto, como en la garantía, mantenimiento y adecuado uso para el cual fue diseñado el producto.
- En el escenario que se den los eventos señalados en el inciso anterior, y que deba atenderse el producto bajo las políticas de garantía; las reparaciones se realizarán en el taller o laboratorio indicado por el fabricante: TOMi.
- La garantía no cubre ninguno de los siguientes supuestos: a) Mantenimiento periódico y reparación o sustitución de piezas derivadas del uso y desgaste normal del producto, b) Material fungible (componentes que se prevé necesiten de cambios periódicos durante la vida útil del producto tales como batería, cartuchos, entre otros, c) Daños o defectos derivados del uso, funcionamiento o tratamiento del producto de forma indebida y no por causas de su uso normal, d) daños derivados de I) Tratamiento que derive en daños o cambios físicos, superficiales o de apariencia del producto; II) Instalación o utilización del producto no respetando las instrucciones de instalación o uso otorgadas por TOMi. III) Mantenimiento del producto que no siga las instrucciones para un debido mantenimiento impartidas por TOMi. IV) Instalación o utilización del producto que no respete las normas técnicas ni de seguridad impartidas por TOMi. V) Reparaciones efectuadas o intentos de reparación por terceros no autorizados por TOMi. VI) Negligencia por parte del cliente o usuario. VII) Accidentes.
- Los costos asociados a instalación, mantenimiento y demás en que incurra libremente el cliente o usuario no se encuentran cubiertos por la presente garantía.
- Contenidos de propiedad de terceros con acceso libre y gratuito. Los propietarios de los derechos de autor y de propiedad intelectual de dichos contenidos gratuitos son responsables de sus derechos, por lo que a TOMi no otorga ningún tipo de garantía sobre los mismos.
- El producto podrá tener cambios, actualizaciones, versiones y modificaciones en uso o funciones, a nivel del software.