

POLÍTICAS DE GARANTÍA GENERALES

CONDICIONES GENERALES Y PROCEDIMIENTOS

Se da por aceptada por parte del cliente la mercancía en condiciones de funcionamiento y uso a la firma de la factura. El cliente dispone de 8 días después de recibir la mercancía para hacer cualquier tipo de reclamo.

Grupo Empresarial J&N Technology SAS y sus marcas **J&R Technology** y **NANICA STATION** está en la obligación de entregar el producto debidamente revisado y probado con su respectiva garantía, también brindará instrucciones para la instalación, mantenimiento y utilización de este, de acuerdo con su naturaleza, información que se encuentra en los manuales de cada producto. En caso de requerir información adicional pueden consultar nuestra página www.jyrtechnology.com.co.

NO SE ACEPTARÁN DEVOLUCIONES DE MERCANCÍA, excepto:

1. Que se presenten errores **VERIFICABLES y COMPROBABLE** en la logística y el despacho de la mercancía. Verificar estado y contenido de la caja antes de firmar a la transportadora, en caso de novedad deben dejarlo en observaciones de la guía o factura.
2. Que se presenten errores **ATRIBUIBLES y VERIFICABLES** por parte de nuestro Asesor Comercial.
3. Por defectos de fabricación, en cuyo caso el producto estaría cobijado por las **POLÍTICAS DE GARANTÍA** enunciadas más adelante.

PARA TODOS LOS CASOS ANTERIORES, LA MERCANCIA DEBERÁ SER DEVUELTA EN PERFECTO ESTADO (INCLUIDO ACCESORIOS) EN EL EMPAQUE ORIGINAL SIN DETERIORO TAL Y COMO SE ENTREGÓ O SE ENVIÓ.

Adicionalmente el cliente deberá anexar por escrito lo siguiente:

- Datos completos del cliente incluido correo electrónico y teléfonos de contacto
- Fotocopia de la factura de compra
- Nombre del Asesor Comercial.
- Causa de falla o devolución: el cliente deberá informar el daño que presenta el producto, de lo contrario no se tramitará.
 - **En caso tal de no llegar la información, será devuelto y el cliente asumirá el flete**

El horario de recepción de garantías es de lunes a viernes de **9:00 am A 12:30 m y 2:00 pm 5:30 pm** y sábados de **9:00 am A 12:30 pm**.

POLÍTICAS DE GARANTÍA

1. VALIDEZ Y VIGENCIA DE LA GARANTÍA

- La vigencia de la garantía varía de acuerdo con las líneas de producto, el cual se adjunta en la siguiente tabla

ARTICULO	PERIODO Y COBERTURA DE GARANTIA	COBERTURA
Artículos Electrónicos y del Hogar: parlantes MP3 y bluetooth, presentador laser, entre otros.	DOCE (12) MESES POR DEFECTOS DE FÁBRICA.	Defectos de fábrica únicamente
Periféricos de computador línea estándar Gamer, diademas, mouse, teclados, parlantes USB, gafas 3D controles de videojuegos	DOCE (12) MESES POR DEFECTOS DE FÁBRICA EXCEPTO: Los dispositivos que incluyen batería Las baterías tienen garantía de (3) meses	Defectos de fábrica únicamente
Consolas de videojuegos y accesorios	SEIS (6) MESES POR DEFECTOS DE FÁBRICA. EXCEPTO: Adaptadores de corriente y cables de video no tiene garantía, las baterías tienen garantía de (3) meses	Defectos de fábrica únicamente
Teatros y torres de sonido	DOCE (12) MESES POR DEFECTOS DE FÁBRICA EXCEPTO: Bocinas, Cables de audio, controles remoto y accesorios tienen garantía de tres (3) meses	Defectos de fábrica únicamente
Parlantes bluetooth de alto rendimiento	DOCE (12) MESES POR DEFECTOS DE FÁBRICA EXCEPTO: Los dispositivos que incluyen batería Las baterías tienen garantía de (3) meses	Defectos de fábrica únicamente
Cabinas de sonido activas	DOCE (12) MESES POR DEFECTOS DE FÁBRICA EXCEPTO: Bocinas, difusores, controles remotos, cables de audio-AC, trípodes, y otros accesorios no tienen garantía. La batería y micrófonos tienen garantía de (3) meses	Defectos de fábrica únicamente
Cabinas de sonido pasivas	DOCE (12) MESES POR DEFECTOS DE FÁBRICA EXCEPTO: Bocinas y difusores no tienen garantía	Defectos de fábrica únicamente
Reguladores de voltaje 110v	VENTICUATRO (24) MESES POR DEFECTOS DE FÁBRICA	Defectos de fábrica únicamente
UPS	VENTICUATRO (24) MESES POR DEFECTOS DE FÁBRICA EXCEPTO: Las baterías tienen garantía de 6 meses	Defectos de fábrica únicamente
Cargadores y adaptadores de voltaje para PC	TREINTA SEIS (36) MESES POR DEFECTOS DE FÁBRICA. EXCEPTO: daños causados por el usuario en los cables y conectores.	Defectos de fábrica únicamente
Adaptadores de voltaje multipropósito	DOCE (12) MESES POR DEFECTOS DE FÁBRICA. EXCEPTO: Cables de externos USB, no tiene garantía	Defectos de fábrica únicamente
Powerbank	TRES (3) MESES POR DEFECTOS DE FÁBRICA. EXCEPTO: Cables de externos USB, no tiene garantía Las baterías tienen garantía de (3) meses	Defectos de fábrica únicamente

Fuentes de poder para PC Fuentes de poder reales	DOCE (12) MESES POR DEFECTOS DE FÁBRICA VENTICUATRO (24) MESES POR DEFECTOS DE FÁBRICA	Defectos de fábrica únicamente
Cables varios	SEIS (6) MESES POR DEFECTOS DE FABRICA Bajo responsabilidad del asesor comercial.	NO TIENE GARANTIA
Cajas externas para discos duros	DOCE (12) MESES POR DEFECTOS DE FÁBRICA. Cables de externos USB seis (6) meses de garantía	Defectos de fábrica únicamente
Bases refrigerantes	DOCE (12) MESES POR DEFECTOS DE FÁBRICA. EXCEPTO: Cables de externos USB, no tiene garantía	Defectos de fábrica únicamente
Accesorios de lujo como maletines, forros y estuches	NO TIENE GARANTIA	NO TIENE GARANTIA
Dispositivos de conectividad inalámbrica (otras marcas)	A CONVENIR CON EL FABRICANTE En caso de TENDA, se es necesario los accesorios (adaptador de corriente y cable UTP) y también el código RMA (Código de gestión suministrado por TENDA)	
Cámaras deportivas y cámaras web.	DOCE (12) MESES POR DEFECTOS DE FÁBRICA EXCEPTO: Accesorios como cubierta impermeable, soportes, trípodes, monopod no tienen garantía Las baterías tienen garantía de (3) meses	Defectos de fábrica únicamente
AndroidTV – Miracast – Gamebox – convertidor de audio.	DOCE (12) MESES POR DEFECTOS DE FÁBRICA EXCEPTO: Accesorios como cables USB, HDMI, OPTICAL no tienen garantía virus y otras configuraciones.	Defectos de fábrica únicamente
Sillas Gamer	DOCE (12) MESES POR DEFECTOS DE FÁBRICA	Defectos de fábrica únicamente
MONITORES	SISTEMA ELECTRÓNICO VENTICUATRO (24) MESES PANTALLA: VENTICUATRO (24) MESES CABLES HMI VGA TRES (3) MESES ADAPTADOR DE CORRIENTE: SEIS (6) MESES	Defectos de fábrica únicamente
MESAS	DOCE (12) MESES POR DEFECTOS DE FÁBRICA	Defectos de fábrica únicamente
TARJETAS GRÁFICAS	SEIS (6) MESES POR DEFECTOS DE FÁBRICA	Defectos de fábrica únicamente

2. CONSISTENCIA DE LA GARANTÍA

2.1. Como regla general, las reparaciones, suministro de repuestos y transporte **de regreso** al cliente del producto son totalmente gratuitas por los defectos de fabricación. El envío del producto a nuestras oficinas corre por cuenta de la empresa siempre y cuando la recogida sea programada por nosotros, de lo contrario el cliente asumirá uno de los fletes. De no ser posible la reparación del producto ingresado por garantía, se procederá a reposición (cambio) o en su caso se realizará una nota crédito (NC).

2.2. En caso de que la falla persista y este sea el mismo al tercer ingreso, a elección del cliente se procederá a:

2.2.1. Reparación del producto.

2.2.2. Cambio total del producto por uno nuevo.

2.2.3 Hacer efectiva nota crédito (NC).

Nota: En caso de ser un cambio de producto, no se reponen los accesorios faltantes o en mal estado; y en caso de nota crédito, el producto debe de estar completo con caja y accesorios.

2.3. Suministrar las instrucciones para la instalación, mantenimiento y utilización de los productos de acuerdo con su funcionamiento.

2.4. Suministrar asistencia técnica para la instalación, mantenimiento y utilización de los productos teniendo en cuenta que este servicio puede generar un costo adicional.

2.5. La empresa dispone de 15 días hábiles para la devolución de la garantía.

2.6. Se tendrá a disposición del cliente los repuestos, partes, insumos y servicio técnico aun después de vencida la garantía, garantizando precios competitivos y asequibles para el usuario, a excepción de que el producto sea descontinuado o agotado por la importación o comercio interno por el término establecido por la autoridad competente, y a falta de este, el anunciado por el productor.

IMPORTANTE:

En caso de ser servicio técnico (reparación asumida por cliente) será asumido los dos fletes por el distribuidor.

2.7. Las partes o accesorios que deban ser cambiados por garantía, podrán ser de igual o mejor calidad, pero no necesariamente idénticos a los originalmente instalados.

EXCEPCIONES A LA GARANTÍA

- Daños ocasionados por accidente, mal uso, abuso, modificaciones a los productos o negligencia.
- Daños inducidos por el usuario o terceros: En caso de comprobarse mediante revisión previa de nuestro departamento técnico o centros de servicio autorizado a nivel nacional queda exceptuada la garantía del producto sin excepción.
- Daños que resulten de no seguir las indicaciones contenidas en los manuales de instrucciones.
- Daños que resulten de las reparaciones que efectúe una persona no autorizada por **Grupo Empresarial J&N TECHNOLOGY**.
- Impericia, negligencia, instalación inapropiada o manipulación inadecuada.
- Uso indebido o distinto para el cual fue diseñado el producto.
- Campos magnéticos o energía estática, electromagnética, sobrecalentamiento.
- Inclusión de objetos extraños o partes no originales a los productos.
- Falta de mantenimiento o aplicación incorrecta del mismo.
- Deterioro o desgaste por mal uso (exposición al sol, a la humedad o exposición a líquidos si los productos no se consideran a prueba de agua).
- Corrosión.
- Polvo y/o humedad.
- Impactos o rasguños.
- Cortocircuitos.
- Fluctuaciones de voltaje (conectar a una toma con variación de voltaje).
- Redes eléctricas defectuosas.
- Virus informáticos para dispositivos de carácter digital que cumplan un funcionamiento que manejen programaciones software, firmware.
- Por eventos de caso fortuito no sobrevenidos por culpa de J&N TECHNOLOGY.
- Fuerza mayor como: siniestros, terrorismo, sabotaje, asonadas, desastres naturales como: terremotos, inundaciones, tormentas eléctricas, incendios etc...
- No atender las instrucciones de la instalación, uso o mantenimiento indicadas en el manual y en la garantía del producto.

Se le solicita al cliente agotar los recursos de soporte técnico en línea (telefónico y vía web) antes de enviar el producto al área técnica para su revisión, ya que en la mayoría de los casos se puede dar una solución por estos medios.

Cuando a petición del cliente se solicite una visita por garantía y se compruebe que no hay ningún tipo de daño en el producto y que el cliente no agotó el recurso de soporte en línea y no siguió los pasos de instalación correctamente se procederá a cobrar la visita como una asesoría técnica.

CONDICIONES PARA LA GARANTIA

1. **Las facturas de cliente final no aplicarán para la renovación de la garantía.**
2. En caso de que el distribuidor solucione al cliente final entregando un producto nuevo, y el producto aplique para reparación, Grupo Empresarial JYN TECHNOLOGY **no está en la obligación de cambiar el producto por nuevo.**
3. En cuanto a los productos serializados, se verificará fecha de venta para confirmar que esté en el lapso de garantía, de lo contrario se ofrecerá servicio técnico
4. **Grupo Empresarial JYN Technology** no asume ninguna responsabilidad por la pérdida o daño en la información contenida en un producto que haya sido devuelto y que esté en proceso de garantía, pues esta información y su respaldo solo compete al comprador.
5. El tiempo de cobertura de la garantía para productos devueltos para tal fin y que estén cubiertos por ella, termina en el plazo inicialmente estipulado, de tal manera que a estos productos solo les resta de garantía el tiempo que les queda para cumplirla.
6. Es responsabilidad del comprador el embalaje adecuado de los productos que envíe por garantía (se recomienda utilizar papel burbuja), por lo tanto, el **Grupo Empresarial JYN Technology** no se hace responsable por daños o defectos en el producto debido al mal embalaje o protección de este. Dado el caso anterior la compañía informará al cliente a quien se le devolverá el producto con flete de envío a su cargo.
7. En caso de que el cliente no pueda recoger personalmente el producto en garantía en la sede principal del **Grupo Empresarial JYN Technology**, se le ofrecerá el servicio de envío a su cargo siempre y cuando se haya encontrado el producto en buen estado.
8. La garantía no se hace efectiva si se comprueba manipulación por parte de personal ajeno a nuestra empresa en las configuraciones realizadas para que los equipos accedan a internet.
9. La garantía no se hace efectiva por defectos ocasionados por virus informáticos que afecten los dispositivos y que implique la configuración de todo el software. En dicho caso se cobrará el servicio.
10. Se cobrará la revisión técnica de aquellos productos devueltos por garantía y que según el diagnóstico del departamento técnico no presenten fallas y estén en perfecto estado.
11. Los dispositivos que sean instalados y expuestos a la intemperie deben ser protegidos adecuadamente para que la garantía sea efectiva.
12. La empresa en cumplimiento de la Ley 1480 de 2011 suministra instrucciones básicas de instalación manuales físicos, virtuales y tutoriales publicados en nuestra página web www.jyrtechnology.com.co. En caso de requerir asistencia para configuración este generara un costo adicional.
13. Los productos reparados por servicio técnico fuera de garantía cuentan con **3 meses de garantía**, sobre la reparación realizada.
14. Cuando un producto llegue para servicio técnico y no hayan repuestos se devolverá en el mismo estado,
15. Para reportar un reclamo de una garantía o un servicio técnico el cliente cuenta con 5 días después de recibir su producto, de lo contrario se contará que la garantía quedo en buen estado
16. Para obtener información acerca del tiempo de carga más adecuado se recomienda leer el manual del usuario que viene incluido en cada producto

Grupo Empresarial JYN Technology se reserva el derecho de cambiar sus **POLÍTICAS DE GARANTÍA** cuando lo estime conveniente y sin previo aviso, no se aceptan reclamos.

NOTA: El **Grupo Empresarial JYN Technology**, le informa a consumidores y distribuidores autorizados que no asume responsabilidad alguna por mala asesoría de los productos a clientes que no sean del **Grupo Empresarial JYN Technology**. Por lo tanto, no se aceptarán reclamos ni devoluciones por las causas antes mencionadas las cuales serán responsabilidad directa del distribuidor.

17. El distribuidor atenderá directamente los reclamos, quejas y demás solicitudes de garantía de los clientes remitiendo las novedades a **Grupo Empresarial JYN Technology** para el cumplimiento de las políticas de garantía
18. El distribuidor tendrá relación directa con el cliente.
19. El hacer caso omiso por parte del distribuidor esta política se entenderá como incumplimiento del contrato.”

Contacto y Servicio al Cliente.

En Medellín: Tel:(4) 4486066 Ext. 123Correo:

servicioalcliente@nanicastation.com.co

areatecnicamedellin@nanicastation.com.co

CELULAR: 573023336621

WhatsApp: <https://wa.link/jydi88>



Horario de atención:

Lunes a viernes de 8:30 am a 6:00 pm

Sábados de 9:00 am a 1:00 pm.

Consulta también en nuestra página web www.jyrtechnology.com.co los términos y políticas de garantía. También pueden solicitarse de forma física mediante comunicado dirigido al **Grupo Empresarial JYN Technology** en la dirección: [Calle 79B Sur # 50-150 Bodega 165 Parque Empresarial Promisión – La Estrella \(Antioquia\)](#)