

Diinsel®

EN LA PREVENCIÓN ESTÁ LA SOLUCIÓN

El presente documento tiene como objetivo establecer las políticas de garantía y devolución de nuestros equipos/productos.

POLÍTICAS DE GARANTÍA

1. Todo equipo que se envíe para garantía debe de contar con caja e instructivo en buenas condiciones.
2. El equipo es aceptado a revisión por parte de nuestros Técnicos y no implica la aceptación del mismo como una devolución o como un compromiso para aceptar la garantía.
3. En caso de que el equipo se encuentre ya discontinuado por el fabricante o esté agotado, se entregará uno de las mismas características o similares como reemplazo. Dichos productos harán continuidad con la misma garantía del producto original.
4. El tiempo de respuesta una vez recibido el producto en nuestras oficinas será evaluado, el cual puede variar dependiendo de la complejidad de la falla.
5. Las garantías de nuestros equipos se tramitan con el ejecutivo de ventas asignado.
6. **NO HAY CAMBIOS** por mercancía de otros modelos; solo será acreedor a reparación en garantía o reemplazo por otro del mismo modelo o similar si así se determinara después del diagnóstico, y siempre y cuando no exceda el límite de tiempo de garantía estipulado en estas políticas. El cliente pagará el envío del producto a garantía a las instalaciones de Diinsel, S.A. de C.V. y cubrirá el gasto de envío.
7. Las garantías solo se enviarán y recibirán de lunes a viernes en horarios de oficina.

Horarios de oficina: lunes a viernes: 8:30 am. a 6:00 pm.

VALIDEZ E INVALIDEZ DE LAS GARANTÍAS

1) Solo se harán válidas garantías por defectos del fabricante, NO POR DAÑO FÍSICO (llámese daño físico a: equipos quebrados, rayados, modificados, sellos de garantía violados, con piezas sueltas, etc.). Asimismo, NO procede garantía en productos a los que se les da un uso incorrecto o para el cual no están diseñados.

2) Si el empaque que utilizó el cliente para enviar el producto a garantía, no fue el adecuado y el producto llega físicamente dañado, se procederá a notificarle por medio de correo electrónico.

*Enviar el producto y/o equipo en caja de cartón con alta resistencia, cubierto de papel burbuja y papel kart. La caja debe ser cerrada herméticamente con suficiente cinta adhesiva, y contener la leyenda de "frágil".

3) Es obligación del cliente revisar los productos tan pronto le son entregados. En caso de que su pedido llegue con daño físico por parte de la paquetería o con sellos de garantía rotos o alterados, solamente se hará válido el cambio si el cliente lo reporta el día en el que recibió el equipo dañado y se lo da a conocer a su ejecutivo de venta dentro de las siguientes 24 horas después de haber recibido el paquete (equipo).

4) De la misma manera, si el cliente recoge el producto original personalmente en Ocurre o en las instalaciones de Diinsel, deberá revisar la integridad del equipo y los sellos de garantía. Si el cliente omitiera esta revisión, se dará por entendido que está de acuerdo y satisfecho con el equipo que está recibiendo.

5) Todos los equipos incluyen un sello de garantía o candado de seguridad adherido al producto. Si dicho sello es removido o alterado NO procederá la garantía.

6) Al enviar algún equipo a garantía, el cliente deberá incluir una copia de la factura o nota de compra, así como todos los accesorios originales necesarios para el funcionamiento del equipo, caja original e instructivo (en buenas condiciones), pues de lo contrario NO se aceptará tramitar la garantía hasta en tanto se envíen todos los accesorios faltantes.

Nota: En caso de solicitar a su ejecutivo de ventas el uso de caja y cinta sin logo de nuestra empresa, esta garantía perderá su validez.

POLÍTICAS DE DEVOLUCIONES

Productos de Línea

Los casos en los que se aceptará la devolución de material de Productos de Línea como DrugCheck, Advanced Quality, Roche, Certum, etc. son los siguientes:

- Que el cliente haya dado aviso por escrito en un máximo de 24 horas después de la recepción del material.
- Solo se cambiará mercancía, no hay devolución de dinero.
- Los gastos de envío desde las instalaciones del cliente a Diinsel corren por su cuenta.
- El plazo máximo para recibir una devolución será en un lapso de 15 (quince) días hábiles a partir de la fecha de facturación.
- Solo se aceptará la devolución del material si este se encuentra en perfectas condiciones, es decir completo, sin sellos, empaques y/o manuales forzados.

No aplica en la línea Accutrend (Roche), en este producto no hay cambios ni se aceptan devoluciones.

La devolución será negada en los siguientes casos:

- Producto usado.
- Cuando se presente algún daño en el producto o empaque.
- El producto tenga un mínimo de caducidad (tres meses).
- El producto sea compra de una promoción.
- El producto se haya solicitado sobre pedido.

Productos fuera de Línea

Para todos los productos que no sean parte de la Línea Diinsel, aplican los siguientes criterios:

- No existen devoluciones en ningún producto solicitado sobre pedido.
- Material médico y curación, reactivos no se aceptan devoluciones ni cancelaciones.
- No se aceptarán cancelaciones ni devoluciones cuando el producto se haya solicitado sobre pedido (ya esté colocada la orden de compra).

Nuestras políticas de garantía y devoluciones podrán cambiar sin previo aviso.