PÓLIZA DE GARANTÍA

1. Al realizar una compra con la empresa; el cliente acepta los términos de la presente póliza de garantía.
2. El tiempo de garantía de cada producto está sujeto a las políticas de cada fabricante, que pueden oscilar desde 1 mes hasta 1 año; si no está seguro que garantía tiene su producto por favor póngase en contacto con nosotros o visite la página https://www.5hertz.com/garantias
3. En ninguna situación se hace devolución de dinero, solo se realizará cambio de mercancía o nota de crédito.
4. Es indispensable presentar está póliza sellada y ticket de compra.
5. Antes de enviar cualquier producto a garantía se debe pedir un número de RMA al correo: administracion@5hertz.com
6. El cliente deberá cubrir los gastos de mensajería desde su ubicación a nuestras instalaciones en Monterrey y 5Hertz Electrónica cubrirá el costo del envío de regreso. En caso que el artículo no presente falla, el cliente debe cubrir ambos fletes.
7. Se deben incluir cajas, manuales, cables y cualquier otro accesorio que vaya con el producto.
8. Los productos alterados, modificados, con sello de garantía roto o que presenten muestras de daño físico: quemado, roto, abierto, no serán aceptados en garantía.
9. El cliente tiene 48 horas máximo para reportar; tanto a la empresa transportista como a nosotros, que un producto le fue entregado con daño; como golpe, rayado, roto, etc. Transcurrido dicho lapso no entrará a garantía.
10. Los tiempos de diagnóstico van 1 a 2 semanas después de 5Hertz haya recibido el paquete.
11. Una vez efectuado el diagnóstico se determinará si el producto será reemplazado o se debe enviar al proveedor o fabricante en cuyo caso los tiempos de respuesta pueden ser de hasta pero no limitado a 8 semanas.
12. En ninguna situación se puede reemplazar el producto antes de cumplir con los tiempos del punto (10) y/o (11), según sea el caso.