POLITICA DE GARANTIA DE EQUIPOS

Todo equipo comprado en HIOPOS CR está protegido por la garantía general establecida en la Ley, y por la garantía extendida ofrecida directamente por la empresa.

GARANTIA GENERAL

A) PLAZO DE VIGENCIA:

El derecho de garantía se brinda en apego a la regulación vigente en Costa Rica, fundamentalmente por el Reglamento a la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor N° 7472.

El plazo de la garantía general aplicable sobre los equipos es de **treinta (30) días hábiles** a partir de la fecha de despacho o entrega del mismo.

B) COBERTURA DE LA GARANTIA GENERAL:

La garantía general cubre cualquier vicio o defecto en el equipo vendido, ya sea de fábrica u ocasionado durante la preparación o entrega del mismo, y aplica a equipos nuevos o usados marca HIOPOS y a equipos nuevos o usados que no son marca HIOPOS, pero que fueron vendidos por HIOPOS CR, a menos que en este último caso se especifique lo contrario en la factura de venta.

La garantía general no cubre daños generados por uso negligente del equipo como golpes, caídas, derrame de líquidos, transporte o almacenamiento inapropiados, daños por bajas o variaciones en el suministro de la energía eléctrica por no contar con las protecciones adecuadas o que estas estén en mal estado, daños por actos mal intencionados o vandálicos, daños por incorporar piezas o componentes que no pertenezcan al fabricante, daños por condiciones ambientales agresivas, incompatibilidades generadas por software o aplicaciones de terceros, desgaste por el uso normal del equipo, pérdida o robo.

Tampoco cubre daños producidos por cualquier uso o procedimiento prohibido por las especificaciones del equipo y/o el manual del mismo, o cualesquiera servicios de mantenimiento prestados por personas que no sean personal de HIOPOS CR o autorizadas por esta, o cuando HIOPOS CR constate que el trabajo de revisión del equipo sólo se puede llevar a cabo con una dificultad mayor a la presentada en el momento inicial de instalación o cuando el trabajo no se pueda llevar a cabo porque el cliente ha modificado el equipo, ha instalado periféricos, o ha utilizado el equipo en combinación con hardware, software y/o sistemas informáticos de terceros.

C) RECLAMO DE LA GARANTIA GENERAL:

- El reclamo de garantía debe solicitarlo el comprador directo o los sucesivos adquirentes del derecho, presentando prueba de su compra (factura) y la explicación del vicio o defecto que presenta el equipo.
- Si el equipo que presenta el vicio o defecto se encuentra dentro del GAM, HIOPOS CR se encargará de recoger el equipo en el lugar donde está instalado y asumirá los costos de traslado, pero si se

encuentra fuera del GAM el cliente se encargará de trasladar el equipo a las oficinas de HIOPOS CR. En caso de solicitar el servicio de traslado, tendrá que asumir el costo del mismo, el cual está basado en las tarifas aplicadas por la empresa "Correos de Costa Rica".

- Dependiendo de la disponibilidad, HIOPOS CR le entregará en calidad de préstamo un equipo de similares características para que el cliente continúe con la operación del negocio, mientras se determina si el defecto que presenta el equipo está cubierto o no por la garantía.
- HIOPOS CR contará con cinco (5) días hábiles para hacer la revisión, realizar el diagnóstico, y comunicar al cliente qué causó el daño y si está cubierto o no por la garantía.

I. Si el daño está cubierto por la garantía general: HIOPOS CR podrá aplicar alguna de las siguientes alternativas:

1- REPOSICIÓN

HIOPOS CR entregará un equipo nuevo igual al que se está reponiendo, siempre y cuando haya disponibilidad del mismo. En caso de no haber disponibilidad exacta del equipo, podrá reponer con una variante de estilo, sin que representen características o valor inferior. La garantía general vuelve a correr para este nuevo producto desde el momento que se le entrega al cliente.

2- REEMBOLSO

En caso de no poder reponer el equipo cubierto por la garantía, HIOPOS CR podrá convenir con el cliente el reembolso del valor de compra del equipo. Este reembolso se acreditará a través de una transferencia bancaria a la cuenta que indique el cliente, en un plazo no mayor a treinta (30) días hábiles, o como un monto a favor del cliente para ser utilizado en otros productos o servicios ofrecidos por la empresa.

3- REPARACIÓN

- HIOPOS CR se reserva el derecho de reparar el equipo cubierto por la garantía si lo estima conveniente, asumiendo los costos que pueda suponer. La reparación se realizará únicamente en el taller de la empresa y se concentrará en el daño o vicio presentado por el equipo. El período de suspension de la garantía comenzará desde que el cliente ponga el equipo a disposición de la empresa y concluirá con la entrega al titular del equipo ya reparado.
- HIOPOS CR realizará la reparación en un plazo no mayor de quince (15) días naturales, salvo casos excepcionales cuando por la especial naturaleza y características de la reparación, se requiera de un plazo mayor, lo cual deberá demostrar al cliente mediante criterios objetivos.
- El cliente libera a HIOPOS CR de toda responsabilidad por cualquier pérdida de información, durante el proceso de revisión o reparación, ya que es de su entera responsabilidad realizar previamente los resplados de la información.
- HIOPOS CR notificará al cliente cuando el equipo esté reparado para coordinar la entrega, dentro de los siguientes cinco (5) días hábiles, en el lugar donde el equipo debe ser instalado y asumirá los costos de traslado.
- Instalará el equipo reparado y configurará impresoras, u otros dispositivos externos, si el equipo reparado es una terminal de punto de venta, y retirará el equipo entregado en calidad de préstamo.

- HIOPOS CR entregará una "constancia de reparación" indicando la naturaleza del arreglo, qué piezas se cambiaron, la fecha en la que el cliente entregó el equipo y la fecha en la que se le regresó a este.

II. Si el daño NO está cubierto por la garantía general: Aplican los términos y condiciones detallados en el apartado "Atención de casos no cubiertos por la garantía"

- Cuando la garantía se aplique por reembolso del valor de compra, o por reposición o reparación del equipo, el cliente deberá restituir el equipo entregado en calidad de préstamo en las mismas condiciones en que fue entregado con todos los accesorios que le fueron instalados, y sin más deterioro que el normalmente previsto por el uso o disfrute. Si los equipos no son devueltos o se devuelven en mal estado, el cliente tendrá que cancelar el costo de los mismos al precio de venta de un equipo nuevo.

GARANTÍA EXTENDIDA:

A) PLAZO DE VIGENCIA:

El plazo de vigencia de la garantía extendida ofrecida por HIOPOS CR es de **once (11) meses** a partir de la fecha de vencimiento de la garantía general.

B) COBERTURA DE LA GARANTIA EXTENDIDA:

Aplican los mismos términos y condiciones que se detallaron en el literal "B" del apartado "Garantía General", con la salvedad que no aplica a equipos usados.

C) RECLAMO DE LA GARANTIA EXTENDIDA:

- El reclamo de garantía debe solicitarlo el comprador directo o los sucesivos adquirentes del derecho, presentando prueba de su compra (factura) y la explicación del vicio o defecto que presenta el equipo.
- Si el equipo que presenta el vicio o defecto se encuentra dentro del GAM, HIOPOS CR se encargará de recoger el equipo en el lugar donde está instalado y asumirá los costos de traslado, pero si se encuentra fuera del GAM el cliente se encargará de trasladar el equipo a las oficinas de HIOPOS CR. En caso de solicitar el servicio de traslado, tendrá que asumir el costo del mismo, el cual está basado en las tarifas aplicadas por la empresa "Correos de Costa Rica".
- Dependiendo de la disponibilidad, HIOPOS CR le entregará en calidad de préstamo un equipo de similares características para que el cliente continúe con la operación del negocio, mientras se determina si el defecto que presenta el equipo está cubierto o no por la garantía.
- HIOPOS CR cobrará un monto por concepto de "depósito en garantía" según las tarifas definidas por la empresa para equipos entregados en calidad de préstamo, el cual será devuelto al cliente en el momento que se reciba el equipo dado en préstamo. El cliente decide si opta por la devolución del

monto, o si el monto queda a favor del cliente para ser aplicado a futuras compras de equipo o servicios prestados por la empresa.

- HIOPOS CR contará con cinco (5) días hábiles para hacer la revisión, realizar el diagnóstico, y comunicar al cliente qué causó el daño y si está cubierto o no por la garantía.

I. Si el daño está cubierto por la garantía extendida:

- HIOPOS CR realizará la reparación en un plazo no mayor de quince (15) días naturales, en el taller de la empresa (no realizará reparaciones en sitio), y se hará responsable del costo de la reparación del equipo.
- El cliente libera a HIOPOS CR de toda responsabilidad por cualquier pérdida de información, durante el proceso de revisión o reparación, ya que es de su entera responsabilidad realizar previamente los resplados de la información.
- Notificará al cliente cuando el equipo esté reparado para coordinar la entrega, dentro de los siguientes cinco (5) días hábiles, en el lugar donde el equipo debe ser instalado, y asumirá los costos de traslado.
- Instalará el equipo reparado y configurará impresoras, u otros dispositivos externos, si el equipo reparado es una terminal de punto de venta.
- Retirará el equipo entregado en calidad de préstamo, el cual será devuelto por el cliente de inmediato y en las mismas condiciones en que fue entregado, así como los accesorios que le fueron instalados. Si los equipos no son devueltos o se devuelven en mal estado, el cliente tendrá que cancelar el costo de los mismos al precio de venta de un equipo nuevo.
- Entregará una "constancia de reparación" indicando la naturaleza del arreglo, qué piezas se cambiaron, la fecha en la que el cliente entregó el equipo y la fecha en la que se le regresó a este.
- Dependiendo de lo que indique el cliente, devolverá el depósito en garantía por el préstamo del equipo, o generará un crédito a favor del cliente por la cantidad que corresponda, para ser aplicado a futuras compras de equipo o servicios prestados por la empresa.

II. Si el daño NO está cubierto por la garantía extendida: Aplican los términos y condiciones detallados en el apartado "Atención de casos no cubiertos por la garantía"

ATENCIÓN DE CASOS NO CUBIERTOS POR LA GARANTÍA:

A) SUPUESTOS:

- CASO 1: Cuando está en vigencia el período de la garantía general o extendida, pero se determina que el vicio o defecto que presenta el equipo NO obedece a un defecto de fábrica o a un daño ocasionado durante la preparación o entrega del mismo.
- CASO 2: Cuando el período de la garantía extendida está vencido, es decir, el equipo tiene más de un (1) año, pero menos de tres (3) años de haber sido adquirido.
- CASO 3: Cuando el equipo no fue vendido por HIOPOS CR, pero tiene instalado y en funcionamiento cualquiera de los sistemas que comercializa HIOPOS CR.

B) PROCEDIMIENTO A SEGUIR:

REVISION Y DIAGNOSTICO:

- Caso 1: El equipo ya está en las oficinas de HIOPOS CR y se realizó la revisión y diagnóstico, pero el cliente tendrá que cancelar los costos asociados al traslado del equipo en los que incurrió HIOPOS CR y el costo de la revisión y diagnóstico que es de **$25 + IVA**, para proceder con la reparación del equipo si decide hacerla.
- Casos 2 y 3: HIOPOS CR informará previamente al cliente que la revisión y diagnóstico para detectar el tipo de falla que presenta el equipo tiene un costo de **$75 + IVA**, los cuales deben ser pagados por anticipado y son acreditables al costo de la reparación, en caso de que decida hacerla. El cliente se encargará de trasladar el equipo a las oficinas de HIOPOS CR, y de requerir el servicio de traslado tendrá que asumir el costo del mismo el cual está basado en las tarifas aplicadas por la empresa "Correos de Costa Rica".

PRESTAMO DE EQUIPO:

- Dependiendo de la disponibilidad, HIOPOS CR le entregará en calidad de préstamo un equipo de similares características para que el cliente continúe con la operación del negocio.
- HIOPOS CR cobrará un monto por concepto de "depósito en garantía" según las tarifas definidas por la empresa para equipos entregados en calidad de préstamo, el cual será devuelto al cliente en el momento que se reciba el equipo dado en préstamo. El cliente decide si opta por la devolución del monto, o si el monto queda a favor del cliente para ser aplicado a futuras compras de equipo o servicios prestados por la empresa.

REPARACION:

- Realizado el diagnóstico, indicará al cliente los costos asociados a la reparación del equipo y éste contará con cinco (5) días hábiles para responder sobre el presupuesto presentado.
- Si el cliente acepta el presupuesto, y decide reparar el equipo:
  - Debe cancelar por anticipado el costo de la reparación, para que HIOPOS CR proceda a realizar el trabajo.
  - HIOPOS CR realizará la reparación en un plazo no mayor de quince (15) días naturales.
  - El cliente libera a HIOPOS CR de toda responsabilidad por cualquier pérdida de información, durante el proceso de revisión o reparación, ya que es de su entera responsabilidad realizar previamente los resplados de la información.
  - HIOPOS CR notificará al cliente cuando el equipo esté reparado para coordinar la entrega, dentro de los siguientes cinco (5) días hábiles.
  - El cliente devolverá el equipo entregado en calidad de préstamo en las oficinas de HIOPOS CR, en las mismas condiciones en que fue recibido, así como los accesorios que le fueron instalados. Si los equipos no son devueltos o se devuelven en mal estado, el cliente tendrá que cancelar el costo de los mismos al precio de venta de un equipo nuevo.
  - HIOPOS CR entregará una "constancia de reparación" indicando la naturaleza del arreglo, qué piezas se cambiaron, la fecha en la que el cliente entregó el equipo y la fecha en la que se le regresó a este.
  - Dependiendo de lo que indique el cliente, HIOPOS CR devolverá el depósito en garantía por el préstamo del equipo, o generará un crédito a favor del cliente por la cantidad que

corresponda, para ser aplicado a futuras compras de equipo o servicios prestados por la empresa.

- Si el cliente decide no reparar el equipo y opta por comprar un equipo nuevo con HIOPOS CR:
  - Se notificará a un asesor comercial para que prepare el presupuesto y agregue al mismo el costo de configuración e instalación del nuevo equipo.
  - El cliente debe indicar el destino que tendrá el equipo que no será reparado.
- Si el cliente no aprueba el presupuesto y decide no reparar el equipo:
  - El cliente se encargará de retirar el equipo que presenta la falla de las oficinas de HIOPOS CR, y entregará el equipo dado en calidad de préstamo, así como los accesorios que le fueron instalados. Si los equipos no son devueltos o se devuelven en mal estado, el cliente tendrá que cancelar el costo de los mismos al precio de venta de un equipo nuevo.
  - En caso de solicitar el servicio de traslado, tendrá que asumir el costo del mismo, el cual está basado en las tarifas aplicadas por la empresa "Correos de Costa Rica".
- En cualquier caso, cuando el cliente no retire el equipo en el plazo indicado, HIOPOS CR generará un cargo semanal por un monto de **$25 + IVA** por cada semana que trascurra sin haber retirado el equipo, hasta un monto máximo de **$100 + IVA**.
- Transcurridos treinta (30) días naturales desde la fecha de notificación de la reparación, si el cliente aún no ha retirado **el equipo se considerará en abandono y HIOPOS CR podrá disponer de él como considere conveniente, renunciando el cliente a cualquier reclamo relacionado con el quipo abandonado**.