

## POLÍTICA DE DEVOLUCIONES Y RECLAMOS

### Estimado cliente:

- Si tiene alguna disconformidad con nuestros productos o servicios, puede presentar su **reclamo o queja en nuestro Libro de Reclamaciones** (solicitarlo al momento de realizar su reclamo), conforme a lo establecido por el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (**INDECOPI**).

### Devoluciones

- **Se aceptan devoluciones sólo en los siguientes casos:**
  1. Producto con defecto de fabricación.
  2. Producto equivocado o diferente al solicitado (para compras online).
  3. Producto entregado en mal estado. (para compras online).
- Las devoluciones deben solicitarse **dentro de los 7 días calendario** después de la compra, **presentando el comprobante de pago original (digital o físico)**.

### Solución al cliente:

- **Luego de evaluar el caso, se podrá ofrecer:**
  1. Cambio del producto.
  2. Reparación (si corresponde).
  3. Devolución del dinero<sup>1</sup>, según el caso (si corresponde).
- Toda devolución de dinero se realizará mediante **transferencia bancaria<sup>2</sup>** a la cuenta indicada por el cliente, dentro de un plazo máximo de **5 días hábiles**, contados a partir de la emisión y entrega de la nota de crédito correspondiente.

### Importante:

- **No se aceptarán devoluciones en los siguientes casos:**
  1. Cuando el producto presente daños ocasionados por un uso inadecuado.
  2. Cuando se haya superado el plazo establecido para solicitar la devolución.
  3. Cuando la compra se haya realizado por error, confusión o desconocimiento sobre el uso del producto y/o incompatibilidad de equipos propios del comprador.
  4. No se aceptan cambios y/o devoluciones por satisfacción.
  5. El producto está fuera de garantía (consultar el periodo de garantía al momento de comprar).

**En casos excepcionales y por razones de fuerza mayor, podrá evaluarse un cambio y/o devolución previo análisis técnico de las condiciones del producto. Si el cambio y/o devolución es aprobado, se aplicará una penalidad de hasta el 1% al 10 % del monto pagado, el cuál será descontado a la hora de la devolución.**

En ningún caso la empresa contempla la devolución de dinero hasta haber cumplido con todas las exigencias de la Ley.

### Notas:

<sup>1</sup>En caso de aprobarse la devolución del dinero, y siempre que en el comprobante de pago, boleta o factura - figure el cargo correspondiente al servicio de delivery y/o traslado a agencia de destino y/o flete agencia, el monto a reembolsar será realizado descontando el valor total de dicho servicio, ya que este corresponde al servicio logístico previamente gestionado para el envío del pedido. (Salvo que se determine responsabilidad de la empresa).

<sup>2</sup>La transferencia bancaria se realizará desde nuestra cuenta corporativa del Banco de Crédito del Perú (BCP). Para evitar comisiones por transferencia interbancaria, el cliente deberá proporcionar un CCI o cuenta del mismo banco. En caso de brindar una cuenta de otra entidad financiera, se le informará previamente el monto de la comisión correspondiente, el cual será descontado del total a transferir (sólo si lo hubiera). El cliente podrá aceptar dicha condición o, de lo contrario, proporcionar una cuenta alternativa al correo electrónico: [customer@idnetsolutions.com](mailto:customer@idnetsolutions.com)

Att. La Gerencia  
Idnet Solutions S.R.L. 20604282641

## POLÍTICAS DE GARANTÍA

**Idnet Solutions S.R.L.** otorga garantía a todos los productos informáticos, componentes, accesorios y demás artículos que distribuye y comercializa, por defectos o fallas de fabricación, conforme a las leyes vigentes del país.

La cobertura de garantía en productos genéricos, compatibles o sin marca es de **3 meses**; productos de marcas sin centros de servicio autorizados en el Perú cuentan con **6 meses**; y productos de marcas con centros de atención de servicio (CAS) o autorizados en el Perú - varían entre **6 a 12 meses** de garantía. En caso de marcas que ofrezcan un plazo mayor a los 12 meses de garantía, la gestión deberá realizarse **directamente con el fabricante según sus condiciones**.

**Si tiene alguna consulta respecto a las garantías o desea conocer cuánto tiempo de garantía tiene su producto adquirido, por favor consulte al vendedor o por el medio que se contactó antes de realizar su pedido y/o compra.**

### Exclusiones de Garantía

**Idnet Solutions S.R.L. no se hará responsable**, bajo ninguna circunstancia, en los siguientes casos:

1. Pérdida de datos en unidades de almacenamiento (HDD, SSD, NAS, USB, etc.). Es responsabilidad del cliente realizar copias de seguridad.
2. Reducción natural de la capacidad de carga de baterías.
3. Fallas ocasionadas por contaminación o infestación de virus informáticos.
4. Problemas derivados de reconfiguraciones o incompatibilidades de software o hardware.
5. Alteración, daño o eliminación del número de serie o sello de garantía.
6. Producto fuera del período de garantía.
7. Desperfectos causados por mal uso o incumplimiento del manual del usuario.
8. Intentos previos de reparación fuera del servicio técnico autorizado.
9. Daños por golpes accidentales o intencionales.
10. Oxidación o deterioro por exposición a humedad, polvo o intemperie.
11. Daños por exposición a agua, fuego, ácidos, fluctuaciones de voltaje, cortocircuitos o falta de conexión a tierra.
12. Fallas por falta de mantenimiento preventivo o mantenimiento inapropiado.
13. Errores ocasionados por incompetencia o desconocimiento del usuario en instalación o configuración.
14. Pérdida de información del usuario por problemas de hardware o software.
15. Uso de accesorios o cargadores no compatibles.
16. Uso de consumibles no recomendados por el fabricante.
17. Desgaste o rotura de elementos mecánicos, plásticos, gomas, botones, conectores o deterioro estético por uso normal (rayones, abolladuras, puertos flojos, etc.).

### Pasos para tramitar su garantía

**PASO 1:** Si el producto presenta problemas de configuración, instalación o una falla de funcionamiento, comuníquese con el área de garantías/customer **vía WhatsApp** al número **947 056 792** o al correo [customer@idnetsolutions.com](mailto:customer@idnetsolutions.com).

**PASO 2:** Una vez coordinado con el área correspondiente, deberá enviar/llevar el producto a nuestra tienda física ubicada en **Jr. Revilla Pérez N.º 320, Cajamarca**. El producto debe conservar todas las condiciones antes mencionadas y adjuntar el comprobante de compra (físico o digital).

**PASO 3:** Una vez recibido el producto y comprobada la falla, se procederá a su **reposición o cambio**.

En caso de no contar con stock disponible, se emitirá una **nota de crédito** para adquirir otro producto de similares características (este documento tiene una vigencia de hasta 90 días después de emitida). Si se tratase de un caso de fuerza mayor, se efectuará la devolución total del valor del producto en un plazo máximo de **5 días hábiles**.

Att. La Gerencia  
Idnet Solutions S.R.L. 20604282641