



VIGENCIA

- La vigencia de la garantía depende exclusivamente del equipo, aparato o producto del que se haya solicitado mantenimiento o reparación y sólo aplicará cuando se cumpla todo lo dispuesto en las siguientes disposiciones.

GENERALES

- Maverik brinda garantía única y exclusiva a los productos de los que se haya hecho ticket de recepción expedido al recibir material.
- Si el cliente al momento de recibir el producto, verificara que el mismo se encuentra incompleto o que tiene algún defecto, será su responsabilidad el reportar a maverik los inconvenientes con el producto, a **más tardar 5 días** naturales después de haberlo recibido.
- Nuestro Soporte Técnico es el único autorizado para recibir mercancía para garantía, maverik no se hace responsable por mercancía entregada a otro departamento o personas ajenas al departamento de Soporte Técnico de la empresa maverik
- maverik no se hace responsable de la información y protocolos almacenados en el equipo por parte del cliente, solo respaldará los protocolos establecidos de origen en el equipo.
- maverik después del proceso de garantía de un producto, tendrá la obligación de almacenar los productos reparados y/o cambiados, durante un lapso de 30 días naturales, por lo que el cliente deberá recoger el producto durante ese lapso, si esto no ocurriera, maverik sin responsabilidad alguna podrá desechar los productos.
- Las garantías no aplican en consumibles, productos de desgaste físico y de uso rudo.
- Aquellos productos que presenten daño físico provocado por el cliente, automáticamente pierden su garantía.

PROCESO DE RECLAMACIÓN DE GARANTÍA

- El cliente, al verificar que su producto está dañado, enviará el ticket a través del correo electrónico de maverik con todos los datos e información solicitada y en caso de que el daño pueda ser apreciado, deberá mandar las imágenes y/o video necesarios que la empresa le requiera para comprobar el daño del equipo al correo garantia.maverik@gmail.com y deberá comunicarse al 01 777 526 5119, a fin de que nuestro Soporte Técnico le brinde asesoría o le solicite llevar o enviar el producto directamente a Maverik.
- El asesor de Soporte Técnico, una vez valorado el daño al equipo, le proporcionará un “número de orden de servicio” con el que se le dará el seguimiento necesario durante el proceso de la garantía, este “número de orden de servicio” la recibirá por correo electrónico, por teléfono o personalmente, según haya sido emitida la póliza de garantía.
- El Asesor de Soporte Técnico le informará sobre los pasos a seguir, para dar solución a su solicitud de garantía.
- En caso de que sea necesario el envío del producto, una vez confirmado por nuestro departamento de Soporte Técnico, el producto deberá ser enviado



a: Maverik Soporte Técnico; Dirección: privada del cabellito s/n interior 31, colonia Amatitlán Cuernavaca Morelos (Dentro del Mercado Municipal de Amatitlan).

DOCUMENTACIÓN NECESARIA PARA HACER VÁLIDA LA GARANTÍA

- Factura o nota en original y/o copia.
- Copia de identificación oficial.

POLÍTICAS

- Por lo que se refiere a los gastos que se generen derivados del envío del producto a maverik, a fin de seguir con el proceso de garantía, correrán a cuenta del cliente.
- El envío del producto dañado deberá de realizarse en un periodo no mayor a 10 días naturales inmediatamente después de haber sido confirmada su garantía por parte de nuestro Soporte Técnico, en caso de no ser así la garantía perderá su valor.
- Una vez que nuestro Soporte Técnico haya recibido el producto dañado, la demora de reparación constará de 30 días hábiles (Sujeto a cambios dependiendo el daño) sin contar la demora de la paquetería para entregar el producto de nuevo al cliente.
- La garantía es válida únicamente al comprador titular, si el artículo se ha comprado para venta, es necesario que el comprador inicial se ponga en contacto con el Soporte Técnico de maverik.
- Los gastos correspondientes de envío del producto de nuestro Soporte Técnico a su domicilio para devolver el producto ya reparado, corren por cuenta de Maverik.
- Maverik, bajo ninguna circunstancia hará devoluciones de dinero en efectivo, siendo que se proveerán los medios necesarios para reponer el producto dañado

GARANTÍA INVÁLIDA

- La garantía no se hará válida si el cliente comete cualquier tipo de negligencia o mal uso con el producto.
- No es válida en ningún caso si el producto fue abierto, modificado, reparado por el cliente o por cualquier otra empresa ajena a maverik.
- No es válida si el empaque que utilizó para enviar el producto a garantía, no fue el adecuado y el producto llega físicamente dañado.
- Los daños que presente el producto por causas de paquetería no son cubiertos por esta póliza, en este caso se deberá solicitar la garantía del seguro de dicha paquetería.