

## Condiciones de RMA

### Condiciones RMA y Garantías

- RMA por DOA.  
Productos defectuosos de fábrica dentro de los 2 días hábiles de compra (interior del país 5 días)
- RMA y Garantías.  
Productos defectuosos de fábrica desde los 2 días hábiles de compras hasta la fecha de validez de la garantía.

Condiciones generales de Garantía.  
Exclusiones de garantía.

### RMA por DOA

#### Período de garantía por DOA

Este procedimiento es sólo para aquellos productos que nuestros clientes reciban y no funcionen dentro de las 2 días hábiles para Capital/GBA y 5 días hábiles para el resto del país - desde la fecha de factura -. Algunos fabricantes tienen condiciones especiales para el DOA, en aquellos casos deberá dirigirse al centro de servicio indicado, favor de consultar al Cuadro de Periodo de Garantías por DOA.

**Se deberá acercar hasta nuestro local, Venezuela 1183, Cap Fed, con el producto defectuoso y con la factura de compra o fotocopia de la misma, junto con un reporte de la falla del mismo, en los siguientes días y horarios:**

**Horario de Atención por Devoluciones de RMA DOA, Lunes a Viernes de 10 a 18:30 hs.**

**No se aceptarán devoluciones bajo ninguna excepción fuera de ese horario, como así tampoco si el producto no responde a las CONDICIONES BASICAS DE RMA; por favor no comprometa al personal.**

En todos los casos se procederá a verificar el NO funcionamiento del producto (\*), una vez definido el estado se procederá a:

- **Si el producto funciona o no presenta la falla descrita:** Se devolverá el mismo en las mismas condiciones que ingreso.
- **Si el producto no funciona:** Se realizará una nota de crédito.

Si usted es un cliente del interior deberá enviar el/ los productos especificando la palabra **DOA bien visible en el exterior del/de los embalajes, Junto con la razón social con la cual opera en nuestras sucursales, conjuntamente con el N° DE CLIENTE que figura en el margen izquierdo de la factura de compra delante de la Razón Social, (requisito indispensable para esta gestión Fotocopia de la factura de compra)**. El Flete estará a cargo del cliente en todos los casos, Smal Lan no abona fletes bajo ninguna excepción. La Nota de Crédito deberá retirarse en la Sucursal en la que realizó la compra del producto, o bien será enviada en el expreso junto con su próxima factura de compra.

Recuerde que para realizar cualquier devolución por **DOA**, deberá traer el producto junto con su caja y todos los accesorios (en el caso que el producto adquirido los tuviese). **No se aceptaran bajo ninguna circunstancia productos los cuales no estén en perfectas condiciones físicas y/ o presenten faltantes como ser manuales de uso, cables, etc.**

(\*) La falla será detectada dentro de las 72 Hs, EN TODOS LOS CASOS QUIEN BRINDARA LA INFORMACION CORRESPONDIENTE SERA UNICAMENTE EL VENDEDOR A QUIEN LE FUE RELIZADA LA COMPRA, O VIA MAIL DE CONSULTA, [rma@smallan.com](mailto:rma@smallan.com).

**Cuadro de Periodo de Garantías:**

Línea	Marca/Modelo	Plazo Garantía Total	Plazo Gestionable en Smal Lan	Gestionable en Soporte Oficial o Fabricante	Tiempo de Gestión
Discos Rígidos	WD	12 meses	12 meses	Smal Lan	72hs
Memorias	Genéricas	9 meses	9 meses	Smal Lan	72hs
Memorias	CORSAIR	Garantía de por vida	Garantía de por vida	Smal Lan	72hs

Memorias	Kingston	Garantía de por vida	12 Meses	Soporte Oficial Centros Autorizados <a href="http://www.kingston.com">www.kingston.com</a>	72hs
Procesadores	AMD/Intel	33 meses	12 Meses	Smal Lan	72hs
Estabilizadores	StandBy	9 meses	Sólo Doa 48 Hs.	Joaquín V. González 1136 - Cap Fed 0-800-222-776 11-4674-5252	72hs
Estabilizadores/UPS	Lyon	12 meses	Doa 48 Hs. Soporte Oficial	SOLITEC ARAOS DE LA MADRID 1826 TEL: 4303-2200	
Impresoras	HP	12 meses	Doa 5 Dias Soporte Oficial	Soporte Oficial Centros Autorizados 0800-555-5000 4708-1600 <a href="http://www.hp.com.ar">www.hp.com.ar</a>	
Impresoras	Epson	12 meses	Doa 5 Dias Soporte Oficial	Soporte Oficial Centros Autorizados TEL: 5167-0300 <a href="http://www.epson.com.ar">www.epson.com.ar</a>	
Impresoras	Lexmark	12 meses	Doa 5 Dias Soporte Oficial	Soporte Oficial Centros Autorizados <a href="http://www.lexmark.com">www.lexmark.com</a>	
Productos varios Genéricos		48 hs	48 hs	Smal Lan	
Monitores CTR	LG	36 meses	10 DIAS Smal Lan	Soporte Oficial Centros Autorizados AKITA EMILIO MITRE 914 TEL: 4924-2681 <a href="http://www.lge.com">www.lge.com</a>	72hs
Monitores LCD	LG	36 meses	No Pixel Cero 10 DIAS Smal Lan	Soporte Oficial Centros Autorizados AKITA EMILIO MITRE 914 TEL: 4924-2681 <a href="http://www.lge.com">www.lge.com</a>	72hs
Monitores CRT	Samsung	36 meses	9 meses	Soporte Oficial Centros Autorizados <a href="http://www.samsungnet.com.ar">www.samsungnet.com.ar</a> 0810-777-7962 - 0800-333-3733	72hs
Monitores LCD	Samsung	36 meses	No Pixel Cero 9 meses	Soporte Oficial Centros Autorizados <a href="http://www.samsungnet.com.ar">www.samsungnet.com.ar</a> 0810-777-7962 - 0800-333-3733	72hs

Monitores CRT	AOC	36 meses	Sólo Doa 30 días	MEGATECH AZOPARDO 1480/1486	72hs
Monitores LCD	AOC	36 meses	Sólo Doa 30 días	MegaTech Azopardo 1486 - Cap Fed 11- 4103-4103	72hs
Proyectores	Epson	12 meses	Sólo Doa 48 hs	Soporte Oficial Centros Autorizados <a href="http://www.epson.com.ar">www.epson.com.ar</a>	72hs
Notebooks	LG	12 meses	Sólo Doa 10 días	ALL TECHNOLOGY AV INDEPENDENCIA 1833 (BALVANERA) CAP FEDERAL TEL: 4382-8088, FAX	72 hs
Notebooks	MSI	12 meses	Sólo Doa 5 días ( notebook inoperable)-Pixel garantia Oficial	Global Netware SRL Av Castro Barros 471 4958-7999-4958-2882 <a href="http://www.globalnetware.com.ar">www.globalnetware.com.ar</a>	
Notebooks	ACER	12 meses	Solo Doa 5 Días	MegaTech Azopardo 1486 - Cap Fed 11- 4103-4103	
Mouse	A4Tech	9 meses	9 meses	Smal Lan	72hs
WebCam	A4Tech	9 meses	9 meses	Smal Lan	72hs
Teclados	A4Tech	9 meses	9 meses	Smal Lan	72hs
Gabinetes Kit / fuente	Soltech / Noganet	48 hs.	48 hs.	Smal Lan	72hs
Gabinetes Sentey / fuente Sentey	Sentey / Codegen	1 Año	6 Meses	Smal Lan	72hs
Gabinetes- fuente	Satellite	1 Año	Solo Doa 48 hs	SATELLITE LUIS SAEZ PEÑA 1625 DE 10 A 16 HS de lunes a viernes	72hs
Ópticos	Samsung/LG/ Pioneer/ /LiteOn	9 meses	9 meses	Smal Lan	72hs
Conectividad	MSI / CNet / Encore	9 meses	9 meses	Smal Lan	72hs

Floppy	-	9 meses	9 meses	Smal Lan	72hs
Mothers	MSI/Biostar/Intel/Gigabyte	2 Años-9 Meses	12 Meses	Smal Lan	72hs
Mothers	ECS	2 Años-9 Meses	3 Meses	SOPORTE OFICIAL ECS <a href="#">LINK</a>	72hs
Parlantes	Edifier	12 meses	12 meses	Smal Lan	72hs
Placas de Video	XFX / Point Of / Genericas	9 meses	9 meses	Smal Lan	72hs
Placas de Video	MSI / SAPHIRE / Gigabyte	1 Años-9 Meses	1 Años- 9 Meses		

#### Listado Sujeto a modificaciones según corresponda

#### RMA y Garantías

##### Devolución de Mercadería por RMA

1.- Concurrir a nuestro local, Venezuela 1183 en los días y horarios citados, con el producto. En caso de que la garantía la brinde un centro de Servicio Técnico designado por el Fabricante, se deberá dirigir a dicho lugar. Consultar cuadro centros de servicio técnico, plazos y condiciones de garantía haciendo.

» **Las consultas** que pudieran surgir por su RMA pueden ser canalizadas a través del sistema de gestión de su vendedor asignado donde éste podrá informarle el estado de su producto, o bien a las siguientes direcciones de mail, [rma@Smal Lan.com](mailto:rma@Smal Lan.com), los siguientes días y horarios: **Horario de Atención Comercial:** Lunes a Viernes de 10 a 18:30 hs y Sábados de 10 a 13 hs.

2.- El Horario de atención de nuestro departamento técnico RMA:

Recepción de productos RMA: Lunes a Viernes de 10 a 18:30 Hs Cap. Fed / GBA/ Resto del País

3.- Una vez recibido el producto de RMA, se deberá remitir Telefónicamente, MSN, Mail, Etc., a su vendedor y sucursal donde fue realizada la compra, luego de las 72Hs hábiles de recepción del producto en nuestro local de departamento técnico, quien le dará la información del estado de su RMA (\*), o a las direcciones de mail antes mencionadas.

**No se aceptarán devoluciones fuera de ese horario, por favor no comprometa al personal.**

4.- Al momento de la recepción de la mercadería se le entregará al cliente un comprobante de recepción, el cual especificará:

- Número de ingreso del RMA ( Numero de verificación)
- Fecha de ingreso del RMA
- Cliente
- Cantidad, código, descripción y número de serie del producto
- Falla de producto

- **Vencimiento de la misma**

(\*) Una vez que se confirma que el producto presenta la falla descrita (tiempo estimado de 72 hs.) se procederá a generar la respectiva nota de crédito

Nota: Si usted es un cliente del interior o envía por comisionista, correo etc., deberá enviar el/los productos especificando **RMA bien visible en el exterior del/de los embalajes , Junto con la razón social con la cual opera en nuestras sucursales, conjuntamente con el N° DE CLIENTE que figura en el margen izquierdo de la factura de compra delante de la Razón Social.** El Flete estará a cargo del cliente en todos los casos, Eufemis SA Abelyn SA. **NO** abona fletes bajo ninguna excepción.

5.- Para clientes de Interior: La Nota de Crédito podrá retirarse por su agente luego de los plazos establecidos, o bien será enviada en el expreso junto con su próxima factura de compra.

**IMPORTANTE:**

Cada producto tiene una garantía de funcionamiento asociada y dependerá del fabricante respectivo. Esta garantía comienza en la fecha de la factura de Smal Lan y sólo es válida si el producto no ha sido manipulado indebidamente y cuenta con sus piezas originales y embalaje correspondiente en iguales condiciones en la que fue adquirido. Muchos fabricantes tienen sus propios Centros de Garantía, en estos casos será derivado directamente a ese centro. Vea las direcciones de los centros de servicio ingresando al Cuadro de Período de Garantías.

## **Condiciones Generales de Garantía**

**Smal Lan** garantiza su nuevo hardware frente a defectos de materiales o fabricación durante el periodo expresado en la factura de compra. Si el producto presentara algún defecto Smal Lan, reparará el mismo o lo sustituirá por otro, siempre y cuando sea devuelto con el comprobante que demuestre dicha garantía, gastos de envío a cargo del comprador y que cumpla las Condiciones Generales de Garantía aquí expuestas.

### **Exclusiones de Garantía:**

- El daño físico o la alteración del producto **anula** la garantía.
- **El producto es presentado sin su correspondiente caja, envoltorio, manuales, CD de drivers, cables, accesorios en condiciones de mal trato.**
- Mercadería golpeada o con muestras de mal trato.  
aún cuando la parte dañada no afecte al funcionamiento del producto)
- Sticker de garantía dañado total o parcialmente sea cualquiera su causa, intencional o no.
- Stiker de seriales cortados, escritos o no legibles por cualquier causa.
- Daños causados por factores externos. (Ejemplo: sobre tensión, tormentas, etc.)
- Mal armado. (Ejemplo: fan colocado al revés, mother colocado directamente sobre la chapa del gabinete, etc.)
- Componentes quemados. (Ejemplo: integrados, transistores o pistas quemadas)
- Modificación del producto (Ejemplo: cambio de frentes en ópticos, pinturas, escrituras, etc.)
- El tiempo de garantía comienza con la fecha de factura de compra y rige la cantidad de tiempo asignada por el fabricante. En caso de recambio por garantía la misma rige desde la fecha de compra del producto original.
- Ausencia de descarga a tierra en la instalación eléctrica.
- Fallas provocadas por software.
- Las pantallas de tecnología LCD estarán sujetas a la normativa del fabricante, en todos los casos será considerado dentro de lo normal un panel con Siete (7) o menos píxeles defectuosos.  
El número mínimo de los píxeles defectuosos que permitimos antes de aceptar un monitor en garantía será el siguiente:
- **Condiciones Standard de pantallas LCD.**
- **(Consultar por condiciones especiales de fabricantes).**  
Para monitores de 15" : 7 o más píxeles defectuosos Para monitores de 17" y 19" : 10 o más píxeles defectuosos Para monitores de 21" y 24" : 17 o más píxeles defectuosos.
- **(Consultar por condiciones especiales de fabricantes).**
- En equipos portátiles (notebooks) en particular la presencia de puntos (píxeles ) con coloración defectuosa en el display (pantalla) es considerada aceptable hasta un número que puede rondar de 5 a 10 puntos o 4 a 7 puntos consecutivos por lo tanto el display (pantalla) será considerado defectuoso cuando el desperfecto supere los parámetros antes mencionados.
- **(Consultar por condiciones especiales de fabricantes).**
- Los teclados Mouse y parlantes incluidos dentro de los Gabinetes Kit no poseen garantía.
- **(Consultar por condiciones especiales de fabricantes).**

Equipos Portátiles (NoteBook) sujeto a condiciones de garantía (DOA /RMA) del fabricante.

Gerencia depto. Técnico RMA Smal Lan.