

## Garantías

En **Ciberkiosco** nuestros productos cuentan con al menos un año de garantía directamente con la marca por cualquier defecto de fabricación. En caso de que el producto adquirido presente algún desperfecto o falla, comunícate con nosotros para ayudarte con el proceso de garantía.

- Con algunos productos la garantía es directamente con el fabricante, te haremos saber cuándo ese sea el caso.
- También ponerse en contacto con nuestro personal de soporte y garantía por medio del correo [suporte@ciberkiosco.com](mailto:suporte@ciberkiosco.com) y explicar el problema específico del producto.

### Rechazos en la garantía.

- Daños provocados por instalación eléctrica defectuosa y/o sobrecargas eléctricas.
- Mal manejo y/o manipulación del producto
- Daños atribuidos a configuración de software, virus, instalaciones de sistemas operativos y/o aplicaciones de software mal instaladas o no soportadas por el equipo.
- Manipulación por personal no autorizado y apertura de sellos de seguridad.

### Como obtener la garantía.

- Todos los Clientes pueden reportar cualquier falla de sus equipos en los primeros 30 días calendario de su venta (con factura de Ciberkiosco o su representante legal), mediante el chat de soporte en <https://ciberkiosco.com> o al correo [garantias@ciberkiosco.com](mailto:garantias@ciberkiosco.com)

### Reporte para garantía

- Número de orden de la compra.
- Poner asunto del correo Garantía del tal pedido (Número de orden).
- Fotografías claras del producto desde todos sus ángulos donde sea legible el número de serie.
- Descripción detallada de la falla.
- Número de serie del artículo.

Una vez que nos hagas llegar el correo te daremos los pasos a seguir para tramitar tu garantía en un lapso desde 1 a 3 días hábiles.

Si la garantía es válida, al enviarse al centro de servicio, el tiempo de resolución puede tomar desde 5 a 15 días hábiles a partir de su llegada, este tiempo puede variar de acuerdo con cada marca, artículo o flujo de servicio.