



PROCESO GARANTÍA Y/O REEMPLAZO DE EQUIPOS

Una vez enviado y/o entregada la terminal no existen devoluciones ya sea total o parcial, salvo los siguientes casos:

- Daños en los componentes lectores de tarjeta, pantalla, cable, cargador y batería del equipo

El equipo tiene una garantía de 6 meses a partir de su entrega al cliente la cual aplicará con PAGAQUI.

En caso de daño ocasionado por uso en condiciones distintas a las normales o ha sido utilizado de manera negligente, mal uso, caída, maltrato físico o cuando el producto presente un daño físico evidente (caídas, presencia de líquidos, humedad etc). por parte del cliente no aplica devolución total o parcial.

En caso de que suceda algún reclamo por aplicación de garantía se procederá conforme a lo siguiente:

- El cliente en caso de que detecten un daño o mal funcionamiento, deberá reportar a los teléfonos de Calidad Pagaqui 5550866866, enviando fotos, video y/o evidencia, junto con número de serie, marca y modelo del equipo.
- Soporte o Calidad Pagaqui aplicará proceso de restablecimiento y revisión remota.
- Si es falla general se procederá a solicitar al cliente enviar a su costa a las oficinas de PAGAQUI el equipo, con la finalidad de que sea enviado al distribuidor para su revisión, mientras esto sucede, al cliente se le podrá entregar en comodato un equipo mientras se tiene el análisis final por parte del distribuidor y/o fabricante.
- Una vez recibido el equipo por parte del cliente, PAGAQUI cuenta con hasta 72 horas para revisar el equipo y poder confirmar si procede aplicar la garantía o es una causa imputable al cliente.
- Si es daño por garantía imputable a un daño del equipo, el cliente podrá mantener en su poder sin costo alguno con el equipo entregado como reemplazo o comodato.
- Si es daño causado por negligencia, accidente o daño por parte del cliente, deberá cubrir el 100% del costo del equipo entregado en Comodato, debiendo pagar en efectivo, con tarjeta bancaria o bien se le podrá retener de sus ventas el valor del equipo conforme se lo indique PAGAQUI. Caso contrario el equipo podrá ser bloqueado de forma remota o bien podrá ser cancelado el servicio de aceptación de pagos con tarjeta contratado. Pudiendo PAGAQUI poder retener parte de las ventas a fin de cubrir el costo del equipo.