

			
	Política de Garantías	Código PL-VE-01	Revisión 00
		Fecha de emisión 10/10/2025	

Impeweb establece la presente política con el propósito de regular la gestión de garantías de los productos comercializados.

1. Alcance.

Impeweb funge exclusivamente como intermediario en la gestión de garantías. La autorización, aceptación o rechazo de las mismas depende de manera absoluta del fabricante y de las condiciones aplicables a cada producto. Impeweb no tiene facultad para modificar dichas condiciones ni para asegurar la procedencia de una solicitud.

En caso de requerir información adicional sobre la validación de la garantía de un bien en particular, el cliente podrá solicitarla directamente a su ejecutivo de ventas.

2. Condiciones de aplicación.

La garantía será aplicable únicamente cuando concurran las siguientes circunstancias:

1. El equipo presente una falla de fábrica durante su uso normal.
2. Se identifiquen daños ocurridos durante el envío.
3. El fabricante contemple la cobertura de garantía para el producto.
4. La factura de compra con Impeweb se encuentre vigente. (Se considerará “vigente” cuando el producto se encuentre dentro del período de garantía especificado por el fabricante, contado a partir de la fecha de emisión de la factura, siempre que esta no haya sido cancelada.),

Nota: Se entenderá por “uso normal” aquel que se realice conforme a las recomendaciones y limitaciones establecidas en el manual del fabricante, incluyendo el uso de insumos originales, condiciones eléctricas adecuadas y procesos de instalación correctos.

Nota: Existen productos o piezas que, por sus características o valor, no cuentan con cobertura de garantía.

3. Exclusiones.

Quedan expresamente excluidos de cobertura de garantía los siguientes casos:

- Daños ocasionados por mal uso, negligencia o manipulación indebida del equipo.
- Consumibles tales como tóner, tintas, cartuchos y materiales similares, los cuales no cuentan con garantía por parte del fabricante.
- Falta de evidencia que sustente un fallo de fábrica y descarte que fue por mal uso.
- Plazos de garantía y/o factura caducados.

4. Procedimiento de solicitud.

			
	Política de Garantías	Código PL-VE-01	Revisión 00
		Fecha de emisión 10/10/2025	

El cliente deberá presentar su solicitud a través de **garantias@impeweb.com** o mediante su ejecutivo de ventas, anexando:

- Copia de la factura vigente emitida por Impeweb.
- Evidencia fotográfica del defecto o falla reportada (La evidencia deberá incluir imágenes claras, con número de serie visible y, en caso de daños de transporte, fotografías del empaque original.).

5. Gestión de la garantía.

1. Impeweb revisará la documentación presentada y determinará si la solicitud cumple los requisitos mínimos para su gestión.
2. En caso afirmativo, se enviará la petición al fabricante correspondiente.
3. Una vez recibida la resolución del fabricante, Impeweb notificará al cliente el resultado y, en caso de aprobación, coordinará la recolección y/o entrega del producto.
4. Todo movimiento logístico será respaldado mediante un reporte que documente la solicitud y el estado físico del equipo.

6. Resolución desfavorable.

Si el fabricante rechaza la garantía, Impeweb comunicará al cliente la justificación correspondiente. En este supuesto, el cliente podrá optar por:

- Cubrir los costos de reparación, o
- Conservar la mercancía en el estado en que se encuentra, sin que ello implique devolución ni reembolso por parte de Impeweb.

Los costos de envío y logística asociados a la devolución del equipo en caso de rechazo de la garantía serán cubiertos por el cliente.

7. Consideraciones adicionales.

- Solicitudes urgentes o entregas de garantías no notificadas y previamente autorizadas por nuestro equipo interno y/o fabricante podrán generar costos adicionales (independientemente si procedió la garantía), los cuales deberán ser informados y aceptados expresamente por el cliente antes de su ejecución.