

POLÍTICAS DE GARANTÍA

DPS PTT

Las presentes **Políticas de Garantía** regulan la cobertura, exclusiones y procedimiento aplicable a los **equipos de radiocomunicación Push-to-Talk (PoC)** y dispositivos comercializados por **DPS PTT**, nombre comercial de **José Enrique Gutiérrez Medina**.

1. COBERTURA DE LA GARANTÍA

DPS PTT otorga una **garantía limitada de 12 (doce) meses**, contados a partir de la fecha de compra, que cubre **defectos de fabricación** en materiales, componentes electrónicos, software de fábrica y mano de obra, siempre que:

- El equipo haya sido adquirido directamente con DPS PTT.
- El equipo haya sido utilizado bajo **condiciones normales de operación**.
- Se hayan seguido las **especificaciones y recomendaciones del fabricante**.

La garantía aplica tanto para **personas físicas** como **personas morales**.

2. ALCANCE DE LA GARANTÍA

La garantía cubre exclusivamente:

- Fallas de fabricación del equipo.
- Errores de funcionamiento atribuibles a componentes internos.
- Defectos de software de origen que impidan la correcta operación del equipo.

La garantía **no cubre servicios**, licencias, conectividad, plataformas PoC, SIMs, ni interrupciones de red, los cuales se rigen por los **Términos y Condiciones del Servicio DPS PTT**.

3. EXCLUSIONES DE LA GARANTÍA

La garantía **NO cubre**, sin excepción, los siguientes casos:

- Daños por uso indebido, negligencia, caídas, golpes, aplastamiento o manejo incorrecto.
- Daños por exposición a líquidos, humedad, lluvia, inmersión en agua o ambientes corrosivos, aun cuando el equipo cuente con certificación IP.
- Daños ocasionados por temperaturas fuera del rango recomendado por el fabricante.
- Desgaste normal del equipo y de sus accesorios, incluyendo baterías, antenas, clips, cargadores, cables y conectores.

- Daños estéticos que no afecten la funcionalidad del equipo.
- Equipos abiertos, manipulados, alterados o reparados por personal no autorizado.
- Uso de refacciones, accesorios o cargadores no originales.
- Daños ocasionados por sobrecargas eléctricas, variaciones de voltaje o cortocircuitos.
- Fallas derivadas del uso de frecuencias no autorizadas, interferencias externas o el uso de dispositivos inhibidores de señal (jammers).
- Daños derivados de la instalación de software, aplicaciones o configuraciones ajenas a DPS PTT.

4. PROCEDIMIENTO PARA HACER VÁLIDA LA GARANTÍA

Para solicitar la aplicación de la garantía, el cliente deberá:

1. Presentar **factura, nota de venta o comprobante de pago**.
 - En caso de no contar con él, deberá proporcionar información suficiente que permita identificar la compra.
2. Entregar o enviar el equipo a DPS PTT debidamente **empaquetado**, protegiéndolo contra daños durante el transporte.
3. Proporcionar una **descripción clara del problema**, y en su caso, evidencia visual (fotografías o videos).

5. EVALUACIÓN TÉCNICA

- DPS PTT realizará una **evaluación técnica** del equipo en un plazo aproximado de **hasta 10 días hábiles** contados a partir de su recepción.
- Si el defecto está cubierto por la garantía, DPS PTT procederá, a su elección, con:
 - Reparación del equipo, o
 - Sustitución por el mismo modelo o uno de características equivalentes.
- Si la falla **no está cubierta**, se notificará al cliente el diagnóstico y el costo de reparación.
 - El cliente podrá autorizar la reparación o solicitar la devolución del equipo sin reparación.

El tiempo de reparación podrá variar dependiendo de la disponibilidad de refacciones y la complejidad del daño.

6. COSTOS DE ENVÍO

- El cliente será responsable del **envío del equipo** a DPS PTT.
- Si la garantía **aplica**, DPS PTT cubrirá el **envío de regreso** al cliente.
- Si la garantía **no aplica**, el cliente deberá cubrir **ambos envíos** (ida y vuelta).

7. CONDICIONES ESPECIALES

- Los equipos reemplazados bajo garantía **conservarán el periodo restante** de la garantía original.
- **No se realizan reembolsos en efectivo**, salvo casos excepcionales determinados exclusivamente por DPS PTT.
- En caso de que un modelo esté discontinuado y no pueda ser reemplazado, DPS PTT podrá ofrecer:
 - Un equipo de características similares, o
 - Un crédito aplicable a la compra de otro equipo.

8. LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD

DPS PTT no será responsable por:

- Pérdida de información, configuraciones o grabaciones almacenadas en el equipo.
- Daños indirectos, lucro cesante o afectaciones operativas derivadas del uso o falla del equipo.
- Fallas atribuibles a redes de telecomunicaciones, operadores o terceros.

9. CONTACTO Y ATENCIÓN DE GARANTÍAS

Para cualquier aclaración o trámite relacionado con la garantía, el cliente podrá contactar a DPS PTT a través de:

 **Correo electrónico:** administracion@dpsptt.com

 **Sitio web:** www.dpsptt.com

La dirección para recepción de equipos en garantía será indicada por DPS PTT al momento de iniciar el trámite.

 **+52 4463064220**

 **ventas@dpsptt.com**

 **www.dpsptt.com**

 **Balcones del Rey 111,
Col. Balcones Coloniales, Querétaro.**

10. ACEPTACIÓN

La compra y uso de los equipos DPS PTT implica la **aceptación expresa** de las presentes Políticas de Garantía.

 +52 4463064220

 ventas@dpsptt.com

 www.dpsptt.com

 Balcones del Rey 111,
Col. Balcones Coloniales, Querétaro.