

## Política de garantías de cartuchos y tintas HP

La presente guía es una referencia del proceso de garantías establecido por HP y gestionado por Compusistemas únicamente para clientes finales (para distribuidores consulte el inciso B de esta política):

### A. Usuarios finales

1. Deberá reportar el cartucho describiendo el inconveniente que presenta junto con el número de factura a su ejecutivo de ventas.
2. Por política de HP, el cartucho de tinta o tóner deberá tener al menos el 70% de su contenido original; es decir, si el rendimiento declarado de un cartucho es de 2 mil páginas, al momento del reporte el contenido mínimo para poder hacer el reporte deberá ser de 1,400 páginas.
3. Un representante técnico de Compusistemas acudirá a su domicilio a realizar un reporte directamente a HP en el equipo que presenta la falla. HP podrá solicitar fotografías del cartucho, pruebas de impresión, reporte del estado de consumibles y cualquier otro que considere necesario para el proceso de garantía.
4. HP será el encargado de determinar si procede o no la garantía. Compusistemas no tiene ningún tipo de influencia en esta decisión.
5. Después de todo este proceso y si la garantía es aprobada, el cartucho de reemplazo podrá ser entregado el mismo día del reporte de acuerdo al tiempo de entrega establecido por HP. Este tiempo puede variar en función de los tiempos de entrega de paqueterías/mensajerías y disponibilidad de producto.
6. Cuando la garantía no sea aprobada, HP indicará el motivo por el cual no está haciendo válida la garantía.

## B. Distribuidores

1. Los distribuidores o revendedores de producto serán los encargados de realizar el procedimiento explicado en el inciso A con sus clientes.

Al adquirir cartuchos de tinta y toner con Compusistemas, Usted acepta la política de garantías presente.