



POLITICAS DE GARANTIA

Home Market C.A. divide la Garantía de los componentes, equipos y accesorios que comercializa de la siguiente manera: Productos que cuentan con garantía expedita del fabricante o centro de servicio autorizado en Venezuela y Productos que cuentan con garantía directa por nuestra empresa.

1) El cliente acepta que la garantía de los equipos solamente aplica cuando se determine fallas de hardware (defectos de fabricación) y la misma esté comprendida dentro del período de tiempo especificado en su respectiva orden de despacho y/o factura correspondiente. Si en el proceso de revisión se determina que la falla del equipo se debe a otras causas ej. Software, desconfiguración, falta de información, etc., el cliente acepta pagar los tiempos de servicio técnico dedicados a la revisión y/o reparación de la falla. La empresa no se hace responsable por fallas físicas presentadas en los productos durante el tiempo de garantía (por ejemplo circuitos o componentes quemados, rayones o golpes en los equipos o partes).

2) La garantía entra en vigor a partir de la fecha de compra que se detalla en la factura y/o orden de despacho, y sólo cubre los gastos de reparación o sustitución del producto; quedan excluidos todos los gastos derivados del transporte.

3) Es responsabilidad del cliente revisar los equipos o partes y piezas que le sean entregados (en el mismo momento del despacho), ya que la empresa no repondrá partes o piezas faltantes (drivers, manuales, cables, etc.). El cliente también acepta que la garantía de los equipos solo pueden efectuarse en las oficinas o instalaciones de la Empresa y se requiere para ello presentar la factura original del producto y el control de seriales

4) El tiempo de garantía de todos los productos marca Hewlett Packard, Compaq, Acer, IBM, Lenovo, Epson, Samsung, AOC, Dell, APC, Apple, entre otros, es de doce (12) a treinta y seis (36) meses dependiendo de la marca y el modelo en cuestión, pero solo podrá ejecutarse en los servicios técnicos autorizados en Venezuela. Todos los demás productos no especificados anteriormente y vendidos por la empresa sin respaldo del fabricante en Venezuela, tienen desde siete (7) a ciento ochenta (180) días exactos de garantía cubiertos por la empresa de acuerdo a las leyes venezolanas. El cliente también declara conocer conforme que la empresa no acepta devolución de mercancía. El cliente declara y acepta que ha revisado y chequeado la mercancía entregada en este acto y que la misma es nueva, está completa y en perfecto estado físico.

- 5) Los productos y piezas reemplazados por **Home Market C.A.**, en los términos de garantía son de su exclusiva propiedad. Los servicios prestados en la garantía no prolongan los efectos de ésta.
- 6) El plazo de garantía comienza a partir de la fecha de emisión de factura por parte de **Home Market C.A.** no pudiendo ser ampliado en ningún caso por sustitución de un componente en una reparación o cambio.
- 7) La pérdida o deterioro durante el transporte por servicio de encomiendas no es responsabilidad de **Home Market C.A.**
- 8) En caso de que la parte o pieza enviada a **Home Market C.A.** por garantía no presente falla alguna, el Cliente acepta cancelar el costo a 1 hora de servicio técnico.
- 9) Quedan excluidos de toda garantía los defectos y deterioros producidos o hechos externos, accidentes, principalmente accidentes eléctricos, por desgaste y por utilización no conforme a las instrucciones de su respectivo fabricante.
- 10) Se excluyen igualmente los productos modificados o reparados por el Cliente o por cualquier otra persona no autorizada por **Home Market C.A.**
- 11) La incorrecta configuración de hardware o software por parte del Cliente, de un equipo, componente o periférico. Incorrecta configuración de hardware o software o avería en un equipo provocada por un componente no suministrado por **Home Market C.A.** excluye de su garantía el producto en cuestión.
- 12) **Home Market C.A.** no se hace responsable por Infección de virus informáticos, por parte del Cliente, en equipos, discos duros o disquetes de drivers o de software adicional.
- 13) El departamento de RMA solo recibirá la mercancía defectuosa que le corresponda y la transferirá al SERVICIO TÉCNICO quien verificara la posible falla del producto, de acuerdo al diagnostico se le asignara la nota de crédito, el reemplazo inmediato o cualquier otra transacción. Aquellos productos que tengan garantías a través de los Centros de Servicios Autorizados, deben regirse por las políticas anexas y serán recibidos por los mismos.
- 14) Se hará Nota de Crédito, por los productos defectuosos durante el periodo de garantía, por el monto cancelado para el momento de la compra. **No se hará reintegro de efectivo por devolución de mercancía.**
- 15) Todo producto defectuoso comprado en un lapso mayor a 5 días, gozara del reemplazo en 48 horas previa verificación de la falla. Si la compra excede los 5 días se maneja como mínimo 72 horas para su revisión y diagnostico.
- 16) La empresa se reserva el derecho de cambiar estas políticas y garantías sin previo aviso.
- 17) La empresa les **RECOMIENDA, REGISTRAR SUS PRODUCTOS EN LA PAGINA WEB CORRESPONDIENTE DEL FABRICANTE**, a fin de obtener todos los beneficios de **Garantía y Soporte**, así como información de su interés.

CRITERIO DE GARANTÍA SOBRE PÍXELES DEFECTUOSOS EN MONITORES LCD AOC - SAMSUNG

Los problemas de píxeles defectuosos o muertos, son comunes a todas las pantallas LCD y el que aparezca uno o varios píxeles defectuosos no es síntoma de mal funcionamiento. De este problema se dice lo siguiente: "puntos rojos, azules, verdes (puntos brillantes) o puntos negros (puntos oscuros) pueden aparecer en ciertas localizaciones de la pantalla LCD. La aparición de tales puntos es una ocurrencia normal asociada a pantallas LCD y no es una muestra de mal funcionamiento. Las pantallas LCD se hacen usando una tecnología muy precisa. Sin embargo, en cada pantalla existe un número muy pequeño de píxeles oscuros o brillantes."

LCD AOC

Criterios de Pixel defectuoso en los LCD AOC

AOC limita en los LCD de 15" y 16" a 5 sub-píxeles brillantes, 5 sub-píxeles oscuros o una combinación de ambos equivalente a 5 o 2 sub-píxeles en un área inferior a 10 mm entre ellos.

AOC limita en los LCD de 17", 19" y 20" a 7 sub-píxeles brillantes, 7 sub-píxeles oscuros o una combinación de ambos equivalente a 7 o 2 sub-píxeles en un área inferior a 10 mm entre ellos.

Es posible que cualquier pantalla de reemplazo podrá también tener algunos píxeles defectuosos. Este será considerado al pedir un cambio de garantía.

LCD SAMSUNG

Criterios de Pixel defectuoso en los LCD SAMSUNG

Los monitores de Samsung cumplen con la normativa estándar ISO 13406-2 sobre la política de errores de píxeles en los monitores TFT-LCD.

Resolución Nativa	Pixels	Millones de pixels	Defectos Aceptables
1024 X 768	786.432	0,79	2
1280 X 1024	1.310.720	1,31	3
1600 X 1200	1.920.000	1,92	4
2048 X 1536	3.145.728	3,15	6

Resolución Nativa	Pixels	Millones de pixels	Defectos Aceptables
1024 X 768	786.432	0,79	4
1280 X 1024	1.310.720	1,31	7
1600 X 1200	1.920.000	1,92	10
2048 X 1536	3.145.728	3,15	16

Resolución Nativa	Pixels	Millones de pixels	Defectos Aceptables en un bloque de 5 x 5 pixels
1024 X 768	786.432	0,79	2
1280 X 1024	1.310.720	1,31	3
1600 X 1200	1.920.000	1,92	4
2048 X 1536	3145728	3,15	6

EMPRESAS QUE GESTIONAN DIRECTAMENTE LA GARANTIA DE SUS PRODUCTOS

Acer

Tecnoasist, Caracas (0212) 985.69.90

AOC

Centro de Servicios (0800) 100.46.77

Microservice, Valencia (0241) 824.04.84

Corporacion Eminent PC, Caracas (0212) 261.58.42

PC Mall, Puerto la Cruz (0281) 265.21.28

Sistemas y Soluciones, Maracaibo (0261) 719.80.38

APC

Centro de Servicios (0800) 100.50.27

Data Power, Valencia (0241) 832.97.98

Data Power, Caracas (0212) 237.45.24

Data Power, Puerto la Cruz (0281) 276.41.77

Data Power, Maracaibo (0261) 751.10.82

Apple

Mac Peripherals Service, Caracas (0212) 941.32.46

Avtek

Tecno C 2000, Maracay (0243) 233.50.20

Cisco y Linksys

Centro de Servicios (0800) 100.45.91

Benq

Centro de Servicios (0800) 162.74.54

D-Link

Centro de Servicios (0800) 100.57.67

Dell

Centro de Servicios (0800) 100.25.13

Epson

INTERCIC, Maracay (0243) 233.30.53

<http://www.epson.com.ve/v4/asp/listaCentrosAutorizados.asp?tiemp=C>

Hewlett Packard y Compaq

Centro de Servicios (0800) 474.68.36.00

IBM y Lenovo

Centro de Servicios (0800) 100.20.11

Intel

Centro de Servicios (0800) 225.52.88 luego 800.843.44.81

Integra

Visita esta dirección WEB

<http://www.integra-usa.com/eu/es/main.htm>

Dirigirse a Soporte y luego Registro de Garantía

Kodak

Centro de Servicios, Caracas (0212) 682.98.42

Centro de Servicios, Valencia (0241) 825.25.92

Lexmark

Centro de Servicios (0800) 100.22.81

LG

CS Microservice, Valencia (0241) 821.90.37

Inversiones Garcia Leon, Valencia (0241) 317.00.93

Microsoft

Activacion (0800) 642.76.76

Soporte (0800) 100.46.10

Samsung

Centro de Servicios (0800) 100.53.03

Audio Video Panavisión, Caracas (0212) 564.91.25

Sony

Centro de Servicios (0800) 176.69.00

EH C.A., Maracay (0243) 551.04.86

Toshiba

ACS Laptop Service, Caracas (0212) 991.55.89

MTI Servicios, Caracas (0212) 234.75.35

Tripp-Lite

Sistemas Energy Services, Caracas (0212) 762.09.09

Xerox

Centro de Servicios (0800) 937.69.00