

POLÍTICA DE GARANTÍA

Productos y servicios de Mundotec S.A.

1. MARCO LEGAL

Esta política se rige por la Ley N.º 7472, Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, y su Reglamento, Decreto Ejecutivo N.º 37899-MEIC. Nada de lo establecido en este documento limita o sustituye los derechos irrenunciables que dicha normativa otorga al consumidor.

Mundotec S.A., cédula jurídica 3-101-565688, es responsable ante el cliente durante todo el plazo de garantía, aun cuando el producto cuente además con garantía del fabricante o del distribuidor. El cliente no debe gestionar la garantía directamente con la marca.

2. PLAZOS DE GARANTÍA

Línea	Cobertura	Plazo
Productos (venta)	Defectos de fabricación del producto vendido.	De 30 días a 1 año, según el producto. El plazo se indica en la factura o en el certificado de garantía.
Taller	Reparación realizada.	30 días
	Repuestos nuevos instalados.	3 meses
Instalaciones y proyectos	Mano de obra e instalación (cableado, CCTV, redes y similares).	6 meses
	Cableado estructurado entregado con certificación.	12 meses
Configuraciones	Configuración de redes y equipos, siempre que no sea modificada por el cliente o terceros.	30 días
Soporte remoto	Se rige por el contrato de servicio correspondiente.	Según contrato

Cuando la factura o el certificado no indiquen un plazo, la garantía será de **30 días**, conforme al mínimo establecido por la ley. Los plazos se cuentan a partir de la fecha de entrega del producto o de finalización del servicio.

3. CAMBIO DIRECTO EN LAS PRIMERAS 72 HORAS

Si el producto presenta un defecto de fábrica y el cliente lo reporta dentro de las primeras **72 horas** posteriores a la compra o instalación, una vez confirmado el defecto mediante diagnóstico, Mundotec lo cambiará directamente por uno igual, sujeto a disponibilidad de inventario. Después de ese plazo aplica el proceso normal

de garantía.

4. DERECHOS DEL CLIENTE

Cuando se confirme un defecto cubierto por la garantía, el cliente tiene derecho a una de las siguientes soluciones, sin costo alguno:

- **Reparación** del producto, en un plazo no mayor de 30 días desde su recepción.
- **Cambio** del producto por otro de idénticas características.
- **Devolución** del dinero pagado.

Falla reincidente. Si un mismo producto presenta más de una falla no atribuible al cliente, este podrá solicitar la devolución total del monto pagado, sin rebajo por depreciación, conforme al artículo 109 del Reglamento a la Ley N.º 7472.

5. GARANTÍA DEL EQUIPO DE REEMPLAZO

Cuando un producto sea sustituido en garantía, el equipo de reemplazo conservará el plazo de garantía restante del equipo original, con un mínimo de **30 días** a partir de su entrega.

6. EXCLUSIONES

La garantía no cubre daños o fallas causados por:

- Mal uso, accidentes, golpes, caídas, derrames de líquidos o humedad.
- Variaciones de voltaje, descargas eléctricas, rayos o instalaciones eléctricas deficientes.
- Manipulación, reparación o modificación por terceros, incluidos sellos de garantía rotos o alterados.
- Cambios de configuración, firmware o contraseñas realizados por el cliente o por terceros.
- Virus, software malicioso o problemas de licenciamiento de software.
- Desgaste normal y consumibles: tóner, cintas, cabezales y baterías al final de su vida útil.
- Condiciones ambientales inadecuadas: polvo excesivo o exposición a la intemperie sin la protección adecuada.
- Plagas, insectos u otros animales (por ejemplo, hormigas, cucarachas o roedores) dentro de equipos, cables o canalizaciones.
- Remodelaciones, cortes o trabajos de otros contratistas que afecten el cableado o los equipos instalados.

Respaldo de información. El respaldo de los datos es responsabilidad exclusiva del cliente. Mundotec no se hace responsable por la pérdida de información durante el diagnóstico o la reparación.

Cuando se aplique una exclusión, Mundotec documentará en el diagnóstico la evidencia que la sustenta, incluyendo fotografías cuando corresponda.

7. PROCEDIMIENTO DE RECLAMO

1	Presentación. El cliente presenta la factura o el número de factura electrónica, junto con el equipo y sus accesorios.
2	Recepción. Se emite una boleta de recepción con la descripción de la falla, el estado físico del equipo y la firma del cliente.
3	Diagnóstico. Se realiza en un plazo máximo de 5 días hábiles para determinar si el caso está cubierto por la garantía.
4	Solución. Si la garantía aplica, se repara, se cambia o se devuelve el dinero, en un plazo máximo de 30 días desde la recepción.
5	No cubierto. Si la garantía no aplica, se informa al cliente por escrito con el motivo y se le ofrece una cotización de reparación.
6	Servicios en sitio. El cliente reporta la falla por los canales oficiales y se coordina una visita de revisión.

8. EQUIPOS NO RETIRADOS DEL TALLER

Cuando el equipo esté listo, Mundotec notificará al cliente por los medios de contacto registrados. Si el equipo no es retirado dentro de los **90 días naturales** posteriores a dicha notificación, se considerará abandonado. Mundotec retirará los repuestos y componentes instalados durante la reparación, borraré la información que contenga, y el restante será enviado a un gestor autorizado de reciclaje.

Esta condición se indica en la boleta de recepción que firma el cliente.

9. COMPRAS EN LÍNEA: DERECHO DE RETRACTO

En las compras realizadas a distancia por medio del sitio web, el cliente puede ejercer su derecho de retracto dentro de los **8 días hábiles** siguientes a la recepción del producto, conforme a la normativa vigente. Este derecho es independiente de la garantía.

10. CANALES DE ATENCIÓN

Para presentar un reclamo de garantía o realizar consultas:

- Correo: garantias@mundoteconline.com
- Teléfono: 2460-2460
- Dirección: Ciudad Quesada, del costado noreste de la Iglesia Católica, 200 norte y 10 oeste.
- Sitio web: www.mundoteconline.com

Si no queda satisfecho con la solución brindada, puede escalar su caso a la Gerencia General al correo **gerencia@mundoteconline.com**. Recibirá una confirmación inmediata y su caso será revisado personalmente en un plazo máximo de **36 horas hábiles**.

Sin perjuicio de lo anterior, el cliente puede acudir en cualquier momento a la Dirección de Apoyo al Consumidor del MEIC, línea 800-CONSUMO (800-2667866).

Mundotec S.A. · Política de Garantía · Versión 1.0 · Vigente a partir de octubre de 2026.