

# GARANTÍA DE LOS PRODUCTOS

## CONDICIONES GENERALES DE LA GARANTÍA DE MAQUINARIA NUEVA

1. La garantía del fabricante de maquinaria vending AMS cubre durante el plazo de 3 AÑOS a partir de la fecha de recepción de la máquina.  
Monedero y Billetero 2 AÑOS o en su defecto el que indique el Popuesta hecha al cliente por escrito.  
Sistema de pago con tarjeta , 1 AÑO. Otras marcas garantía según indique en la propuesta comercial al cliente.  
Máquinas Vending Usadas, 6 meses de garantía o 1 año de garantía, según indique la oferta comercial realizada al cliente.  
Máquinas de café nuevas, 1 año de garantía, máquinas de café Usadas, 6 meses de garantía.
2. La garantía solo ampara defectos de fabricación y piezas defectuosas, las cuales serán evaluadas por personal autorizado previo a la toma de decisión si se efectuara reparación, cambio o si no aplica garantía. En el caso de los dispositivos de pago, el funcionamiento incorrecto por suciedad acumulada por la utilización está excluida de la garantía, así como la actualización del software.
3. La evaluación o solicitud de garantía debe solicitarse por email a [info@celularia.com.mx](mailto:info@celularia.com.mx) o bien a través de WhatsApp o celular.
4. Los importes por conceptos de viáticos, servicio, visita, envío y recolección de piezas, refacciones e incluso la máquina, correrán a cargo del comprador, Comercializadora Valtierra - Celularia únicamente procederá en la sustitución y/o reparación de la pieza en garantía, solo y únicamente cuando sea aplicable directamente de fábrica.
5. **EXCLUSIONES DE LA GARANTÍA** – Queda excluido de la cobertura de la garantía, y por tanto será a cargo del usuario el coste de las horas de la reparación, transporte y desplazamiento todos los daños derivados o generados por los siguientes supuestos
  - 5.1. La averías provocadas por vandalismo y mal uso del aparato por parte del consumidor.
  - 5.2. Las averías producidas por causas de caso fortuito, fuerza mayor (fenómenos atmosféricos o geológicos) y siniestros.
  - 5.3. Las intervenciones por instalación incorrecta o falta de mantenimiento.
  - 5.4. La aplicación de productos químicos inadecuados o la acumulación de residuos, tales como grasa o cal, originada por falta de limpieza.
  - 5.5. La ubicación incorrecta de la máquina
  - 5.6. Desgastes o deterioros estéticos producidos por el uso
  - 5.7. Daños realizados por los transportistas externos, no serán causal de garantía, en ese caso el operador deberá reportar a la fletera el daño y a su vez no aceptar la mercancía para que sea aplicable el seguro de envío.
  - 5.8. Daños causados por picos de tensión eléctrica, cuenta o no el equipo con dispositivo para la protección de estos.
- 6.. El servicio de instalación, mano de obra, reparación o mantenimiento posterior correrá a cargo del comprador exclusivamente.
7. La garantía únicamente se responsabiliza de materiales o piezas, no haciéndose cargo en ningún caso de indemnización alguna por lucro cesante o coste de oportunidad,.
8. Los materiales de reposición se enviarán siempre por cuenta y riesgo del comprador.
9. Previo a la sustitución de la pieza, el comprador remitirá la defectuosa (identificada por un experto y responsable del caso de parte de la vendedora) a la empresa vendedora para verificar la avería y validar la garantía con el fabricante.

## GARANTÍA DE LOS PRODUCTOS

1.- La garantía será válida únicamente cuando:

- El propietario original de aviso oportuno por escrito o correo electrónico de la falla o defecto del equipo dentro del término de la garantía.
- Cuando la garantía se encuentre dentro del periodo a partir de la fecha de expedición de la factura o nota de venta.
- Cuando uno de los técnicos especializados por Comercializadora Valtierra o sus Partners haya revisado el equipo y diagnostique que haya sido causado por defecto de fabricación o mano de obra.

2.- La garantía será nula o no procederá en los siguientes casos:

- Cuando los defectos o daños sean originados por la instalación inadecuada, mal manejo, sobrecargas eléctricas (picos de corriente), suspensiones de flujo de corriente eléctrica. Cualquier modificación, reparación, o desensamble al equipo no autorizado por Comercializadora Valtierra o sus Partners .
- Suministro o falta de agua en maquinas de bebidas calientes, la desconfiguración de los valores por manipulación del equipo sin conocimiento. Así como la falta de mantenimiento preventivo y limpieza de los equipos.
- Falta de pago parcial o total de máquina, servicio o refacción con Comercializadora Valtierra.
- Daños ocasionados durante el transporte o embalaje del equipo.
- Cuando la falla no haya sido reportada directamente con el departamento de Servicio al cliente.
- Cuando el número de serie haya sido removido, alterado o modificado en el equipo o en la factura original.
- Cuando una vez realizada la visita el cliente no haya estado presente o haya avisado con al menos 30 min. El cambio de la cita. (El técnico tendrá un lapso de 20 minutos como máx. de espera para ser atendido).
- Cuando una pieza este rota, doblada o desgastada y no haya sido notificado al momento de recibir el equipo.

### PROCEDIMIENTOS PARA HACER VALIDA LA GARANTIA

El propietario del equipo reportara la falla al departamento de servicio al cliente en un horario de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. mencionando la marca, el modelo y el número de serie del equipo. Se le comunicara vía email a un técnico especializado para que le indique la posible falla y la posibilidad de resolverla sin necesidad de acudir a una revisión innecesaria.

En caso que el técnico diagnostique que es necesaria una visita, se le informara al cliente a través del departamento de servicio al cliente la fecha y hora de la visita. (En ninguno de los casos el técnico coordinara la visita).

Cuando el equipo se encuentre fuera de los límites del D.F. o área metropolitana el cliente tendrá que mandar la pieza, refacción, o en su defecto el equipo completo, con el porte pagado. (Comercializadora Valtierra Srl de CV se reserva el derecho de rechazar cualquier envío hecho por cobrar). Esto para su revisión y en el caso que aplique la garantía la sustitución de la refacción para el funcionamiento del equipo. En el caso de garantía de validadores, monederos, billetteros, refacciones y accesorios, el cliente tendrá que llevarlo directamente al centro de servicio de Comercializadora Valtierra o sus Partners y recogerlo. (en caso que quieran que se haga la visita a domicilio, este tendrá un costo.

Comercializadora Valtierra SRL de CV se reserva el derecho en los siguientes casos. a) Prestar un equipo mientras sea reparado o sustituido el original.

b) Daños ocasionados por el transporte o flete tanto en equipos como en las localidades o establecimientos (Con excepción cuando haya sido cubierto el seguro correspondiente)

## CONDICIONES DE VENTA

1. Los precios indicados son en pesos mexicanos (MXN) más IVA.
2. Las maquinas no incluyen accesorios (Monedero, Billetero, Vinil, Sistema de tarjeta y Lectores..) esto se cotizara por separado, a menos que la cotización lo señale.
3. Para entrega a domicilio el costo del flete se cotizara por separado según destino con seguro, con transportista que elija o indique el cliente, Comercializadora Valtierra SRL de CV le presentara una propuesta, Todo daño relacionado a entregas por Fleteras externas a Comercializadora Valtierra SRL de CV se deberán reclamar a la fletera elegida por el cliente.
4. Los pagos serán por medio de un deposito a la cuenta:  
COMERCIALIZADORA VALTIERRA SRL de CV - RFC. VBM-130618-BVA  
BANORTE : CUENTA: 8001473339 CLABE: 072180080014733396
5. Toda compra de máquina conlleva una capacitación completamente gratuita, misma capacitación se brindará en nuestras instalaciones (bajo agenda), para los clientes foráneos que no puedan asistir se les proporciona vía telefónica o videollamada, una vez les haya llegado el equipo.
6. No se aceptan cambios ni devoluciones una vez entregado el equipo.
7. Aplicación de garantías. El cliente tendrá que mandar la pieza, o en su defecto el equipo completo con el porte pagado, para su revisión. En el caso que aplique la garantía, la sustitución de la refacción para el funcionamiento del equipo y el servicio no tiene costo. Será por cuenta del cliente el envío de la refracción o equipo al que se le ha prestado servicio por garantía, al lugar donde el cliente indique.
8. En caso de que sea necesaria una visita, se cobrara un servicio más viáticos.
9. Toda cancelación de venta generara un cargo del 20% sobre la cantidad total depositada o pagada.  
Precios de contado pagaderos mediante ingreso o transferencia en nuestra cuenta bancaria.

En espera de que la presente merezca su conformidad, quedamos a su disposición para cualquier duda o aclaración al respecto. Revisar condiciones adicionales.

¡Estamos para brindarle el mejor servicio!

### CONDICIONES ADICIONALES:

- Comercializadora Valtierra SRL de CV distribuidor de Maquinas Expendedoras, accesorios y refacciones, no somos fabricantes.
- Horario de atención de 7:00 a.m. a 5:00 p.m. de Lunes a Viernes
- Vías de comunicación para atención y solución:  
Cel / Whatsapp: 55 6890 3643 //+34636325318
- Las garantías para maquinas y accesorios vendidos por Comercializadora Valtierra SRL de CV aplican en cualquiera de los puntos de servicio de nuestros Partner en Estado de México, Mérida, Monterey, Guadalajara y Queretaro. Socilitar direcciones. Si es necesario enviar cualquier maquina y/o accesorio, deberá ser con el porte pagado para su revisión y/o corrección, en caso de aplicar garantía válida, el envío de regreso será obligación del cliente; también podrá recogerlo en un plazo no mayor a 30 días, de lo contrario no podremos hacernos responsables por los equipos olvidados.

## CONDICIONES DE VENTA

- En caso de que la garantía sea foránea y se requiera visita de un técnico, los gastos por concepto de viáticos deberán ser cubiertos en su totalidad, así como el servicio foráneo.
- En caso de solicitar una visita, cualquiera que sea el caso, tendrá un costo por revisión y/o corrección (consultar con asesor), en caso de ser foráneo se deberá cubrir con viáticos.
- Se recomienda que al adquirir una maquina y/o accesorios Vending, se cuente con una persona de contacto que apoye como soporte directo y que se encuentre cerca de la(s) maquina(s) para poderle brindar asesoría adecuada (tomar en cuenta horarios establecidos).
- Al adquirir una maquina Vending y/o accesorios relacionados el cliente tiene la obligación de verificar que sus equipos estén funcionales, Comercializadora Valtierra no tiene manera de saber cuando los equipos están presentando fallas, por lo tanto en caso de requerirlo solicitar apoyo técnico.
- En caso de contar con sistema de telemetría, las actualizaciones y/o versiones del sistema se realizarán una vez el proveedor nos notifique de su existencia, se programarán horarios con los clientes para su actualización, los módulos pueden trabajar de manera correcta hasta que el sistema pida la actualización obligatoria.
- En caso de contar con sistema de telemetría, contemplar actualización de base de datos cada 180 minutos con una duración aproximada de 20 minutos, se recomienda con motivo de garantizar el proceso exitoso, no hacer uso de la maquina durante este proceso.
- En caso de contar con sistemas de telemetría y/o cobro con tarjeta de crédito, se deberá contar con señal móvil y/o Ethernet con internet estable y conexión directa para que el servicio se proporcione de manera correcta, este elemento es responsabilidad total del cliente y/o la ubicación donde se encuentren los equipos. Si los equipos presentan problemas operativos por cuestión de señal Comercializadora Valtierra como vendedor y el proveedor del sistema de telemetría se deslindan en su totalidad ante cualquier falla que atañe a la falta de señal. Comercializadora Valtierra y el proveedor de telemetría podrán hacer sugerencias para mejorar la experiencia con la conectividad, estas mismas, no garantizan el funcionamiento al 100% de la señal en estos sistemas. Se recomienda realizar un levantamiento de señal, mismo que tiene un costo adicional en la compra de un equipo, en caso de ser foráneo, se deberá de cubrir con gastos con concepto de viáticos.

### CONDICIONES ADICIONALES:

- Comercializadora Valtierra realiza entregas (con costo) de maquinas Vending, a no ser que la propuesta de venta incluya el flete gratuito. En tal caso la entrega se realizará a pie de calle,
- En caso de entrega de maquina Vending, el cliente deberá reportar maniobras posibles (subir o bajar piso por escalera, quitar puerta de máquina, descansos insuficientes en escalera, puertas angostas, etc.), mismas que tendrán un costo adicional al flete cotizado.
- Comercializadora Valtierra NO realiza modificaciones al inmueble donde se coloquen los equipos.
- Comercializadora Valtierra NO eleva/empina/acuesta equipos Vending (incluye bardas, barandales, medios pisos, etc.)
- En caso de que el cliente no reporte y/o informe condiciones especiales en el inmueble, Comercializadora Valtierra no se hace responsable de los daños que puedan ocasionarse.
- En caso de entregas de maquinas Vending, refacciones y/o accesorios con fletera/paquetería, el cliente tendrá que reportar por escrito (en el momento de la entrega) en la guía/documento que el servicio presente cualquier anomalía y/o daño en la entrega del equipo, en caso de firmar como recibido y sin anomalías Comercializadora Valtierra y el proveedor del servicio de entrega no podrán hacerse responsables de daños o faltas en la misma.

## CONDICIONES DE VENTA

- En caso de entrega con fleteras independientes a Comercializadora Valtierra, los equipos Vending serán entregados a pie de camión, sin ajustar altura y no incluye pruebas de funcionamiento. En caso de existir alguna anomalía en el funcionamiento del equipo, o ausencia de algún dispositivo, se cuentan con 3 días naturales para reportarlo al teléfono y/o correo electrónico del asesor o atención a clientes para evaluar el caso y brindar una solución al mismo (en caso de aplicar garantía).
- Se recomienda que al recibir un equipo Vending, las instalaciones cuenten con el servicio de energía eléctrica, así como el espacio para su correcta operatividad.
- El contacto eléctrico para una maquina Vending debe ser único y a 110 V (no usar multi-contactos y/o extensiones).
- Para facturación el cliente esta obligado a proporcionar sus datos fiscales por escrito vía correo electrónico a [info@celularia.com.mx](mailto:info@celularia.com.mx), con ello garantizar que los datos sean correctos, además, deberá informar su método, forma y cuenta de pago (ejemplo Transferencia, una sola exhibición, cuenta 2343) para su correcta facturación. .
- Comercializadora Valtierra siempre vende a contado mediante (transferencia, deposito bancario y Paypal (en una sola exhibición)..
- Los equipos Vending NO INCLUYEN sistemas de cobro , son accesorios que se cotizan por separado,.