



- ☎ Telefono: +52 55 7085 6970
- ✉ Email: [contacto@csxmx.mx](mailto:contacto@csxmx.mx)
- 📍 México, Cd. de México.
- 🌐 Web: [www.csxmx.mx](http://www.csxmx.mx)

## **Garantías, Procedimientos y Políticas del Departamento De Soporte Técnico CSXmx**

La atención en soporte técnico y la recepción de equipos en Garantía exclusivamente se realizará por equipos vendidos por CSXmx México y Latinoamérica (Comercializadora CSXMX S.A de C.V.) garantizados por el fabricante contra defectos de manufactura por un año, o mediante la aplicación de garantía extendida si es el caso, en los términos y condiciones que él mismo establece, bajo uso en condiciones normales de operación. La garantía es nula si los defectos reclamados se deben a causa de caídas, golpes, operación errónea o por daño en la instalación realizada por personal no certificado. La garantía tampoco ampara daños o fallas causadas por actos y/o circunstancias fuera de nuestro control, tales como descargar eléctricas , transientes en la energía de alimentación eléctrica, cortocircuitos en el suministro de la energía eléctrica, líneas telefónicas y/o líneas telefónicas internas, ya sean causadas por tormentas atmosféricas, o por cualquier otra fuente; tampoco están cubiertos los daños por carecer de sistema de tierra física apropiada, o causados por condiciones medioambientales adversas; se consideran fuera de garantía también los daños causados por eventos fortuitos, tales como el robo, vandalismo, la destrucción, así como los originados por causas naturales, como accidentes, temblores, incendios, etc., o cualesquiera otro no previsto. Para la atención de servicio de soporte técnico en nuestras instalaciones y/o recepción de equipos en garantía será en un horario de lunes a viernes en días hábiles no festivos de 10am a 2pm y de 4pm a 6pm; es necesario presentar: copia legible de la factura de compra de equipo(s); sello de garantía sin romper, este último en el caso de la recepción para trámite de garantía; entrega del equipo(s) con todos sus accesorios eléctricos, tales como cable de alimentación y/o eliminador, si aplica; documento impreso detallando el tipo de falla o en su caso copia impresa enviado al correo [soporte@csxmx.mx](mailto:soporte@csxmx.mx) en el cual se detalla el tipo de falla o problema presentado. El departamento de soporte técnico y garantía de CSXmx elaborará un documento de recepción del equipo(s), detallando las condiciones del equipo(s) entregado(s), informando por escrito en el mismo documento si el equipo(s) quedan bajo la política de garantía en base a lo estipulado anteriormente. Nuestro departamento de soporte técnico tendrá un plazo no mayor a 24 horas hábiles para informar el estatus de la revisión y diagnóstico del equipo(s).

Si el equipo(s) no se encuentra bajo garantía, se procederá con el proceso de revisión y diagnóstico, informando al cliente después de 24 horas los costos de reparación. Para atención de servicio técnico por teléfono al (55) 8601 8750, favor de tener a la mano número de serie del equipo(s) y factura de compra. Los horarios de atención vía telefónica son de 10am a 2pm y de 3pm a 7pm de lunes a viernes en días hábiles no festivos. Para atención vía correo electrónico [soporte@csxmx.mx](mailto:soporte@csxmx.mx) será



- ☎ Telefono: +52 55 7085 6970
- ✉ Email: [contacto@csxmx.mx](mailto:contacto@csxmx.mx)
- 📍 México, Cd. de México.
- 🌐 Web: [www.csxmx.mx](http://www.csxmx.mx)

con horarios de atención de lunes a viernes de 9 am a 6 pm y sábado de 9 am a 3 pm, en días no festivos. Servicios Técnicos Nuestro departamento de soporte técnico de CSXmx brinda a nuestros clientes distribuidores apoyo en proyectos, mediante el análisis y/o evaluación del mismo, posteriormente en la programación de visitas para levantamiento en campo, así como presentaciones y/o demostraciones en sitio de nuestros equipos. Este servicio no tiene ningún costo adicional y solo tiene cobertura en dentro del área metropolitana de la Ciudad de México y está sujeto a disponibilidad de equipos para demostraciones. Este servicio se realiza en un horario comprendido de 9am a 4pm de lunes a viernes en días hábiles no festivos. Nuestro personal técnico será llevado desde nuestras instalaciones hasta el lugar del levantamiento y/o demostración, por parte del cliente y una vez terminado el evento nuestro personal técnico deberá ser regresado a nuestras instalaciones. Los costos de servicios de soporte técnico en sitio, así como los viáticos para la presentación de servicios profesionales para efectuar instalaciones, configuraciones, mantenimiento y/o servicios de supervisión o soporte técnico serán contratados adicionalmente por el distribuidor. Todo servicio o trabajo contratado se realizará en horario diurno, comprendido entre las 9am y las 6pm de lunes a viernes en días hábiles no festivos. En caso de contratar los servicios de soporte técnico en sitio, los equipos serán trasladados exclusivamente por el cliente bajo su responsabilidad a la ubicación donde se prestarán los servicios contratados. Los equipos serán instalados, configurados y puestos en funcionamiento, con las capacidades y características de operación que especifica su propia documentación técnica. Nuestra área técnica conjuntamente con los responsables del proyecto por parte del cliente, elaborarán el calendario de trabajos de instalación y/o configuración.