

GARANTÍA KYOCERA

Guía práctica para conocer la cobertura, requisitos, proceso de solicitud y principales exclusiones de la garantía de equipos Kyocera comercializados por KM Solutions.

12 MESES de cobertura desde la entrega	FACTURA ORIGINAL y número de serie requeridos
DEFECTOS DE FÁBRICA bajo condiciones normales de uso	SOPORTE KM gestión formal por correo electrónico

KM SOLUTIONS | Documento informativo basado en la política publicada en kmsolutions.ec

¿Qué cubre la garantía?

Kyocera garantiza al comprador original que el producto estará libre de defectos en materiales y mano de obra, bajo condiciones normales de uso, durante los 12 meses posteriores a la compra. La cobertura aplica únicamente frente a defectos de fábrica conforme a lo establecido por el fabricante.

Vigencia	El período de garantía inicia en la fecha de entrega del producto Kyocera y tiene una duración de un año.
Documento indispensable	Para solicitar cobertura se debe presentar la factura original, donde consten la fecha de compra y el número de serie del equipo.
Alcance	La garantía concede al cliente final derechos y acciones específicas frente a Kyocera, sujetos a los términos de la política.

Cómo solicitar la garantía

1	Reporta el caso Envía formalmente el reclamo o solicitud de garantía por correo electrónico.
2	Prepara la documentación Ten disponible la factura original y verifica que el número de serie del equipo sea legible.
3	Entrega el equipo Para el servicio de garantía, el producto debe entregarse en Quito: Pasaje Juan Boniche N32-40 y Rusia.
4	Conserva el empaque Mantén la caja, manuales y accesorios de protección durante todo el período de garantía, especialmente para traslados o devoluciones.

Excepciones y limitaciones

La garantía puede quedar sin efecto cuando el daño o defecto se origine por causas ajenas a un defecto de fabricación. Entre las principales exclusiones publicadas se encuentran:

- Uso distinto al previsto, uso abusivo, negligente o accidental, o incumplimiento del Manual de Usuario.
- Modificaciones del equipo o utilización de piezas no fabricadas o comercializadas por Kyocera.
- Reparaciones o servicios realizados por personas o talleres no autorizados o no certificados por Kyocera.
- Transporte o embalaje inapropiado al devolver el equipo. Se recomienda conservar caja, manuales y elementos de protección.
- Instalación inadecuada de productos de terceros, por ejemplo tarjetas de memoria.
- Golpes, caídas, traslados, cambios de ubicación o mobiliario defectuoso.
- Desastres naturales, rayos, variaciones de tensión fuera de especificación, incendios o contacto con sustancias corrosivas u oxidantes, incluida el agua.
- Baterías, fusibles, suministros, consumibles y otros elementos fungibles necesarios para la operación del equipo.
- Etiquetas de identificación alteradas, ausentes o piezas genéricas utilizadas en reparaciones.
- Instalación o sustitución de partes no fabricadas para el equipo o cambios efectuados sin certificación.
- Notificación de fallos o daños realizada después de 48 horas del suceso.

IMPORTANT E

La garantía limitada no se extiende a productos no fabricados por o para Kyocera, ni a productos vendidos por una empresa distinta de KM Solutions S.A.

Las piezas utilizadas en una reparación tendrán un año de garantía o la garantía comercial restante de la pieza sustituida, según corresponda.

Canales de atención

Para iniciar el proceso o resolver dudas sobre la cobertura, puedes comunicarte con KM Solutions a través de los siguientes canales publicados:

SOLICITUD DE GARANTÍA	comercialuio@kmsolutionsec.com serviciotecnico@kmsolutionsec.com
TELÉFONO	(593) 099 424 4775
EMAIL COMERCIAL	ventas@kmsolutionsec.com
QUITO	Juan Boniche N32-40 y Rusia
GUAYAQUIL	Km 2.5 Av. Juan Tanca Marengo, Cdla. Urdenor II MZ. 226, SL. 8-9 y 14, junto a Radio Caravana.
CUENCA	Río Upano 4-153 y Hurtado de Mendoza (sector Totoracocha)

¿Necesitas ayuda?

Nuestro equipo está a solo un mensaje de distancia. Antes de solicitar la garantía, revisa los requisitos y conserva tu factura, empaque, manuales y accesorios de protección.

Nota: Esta guía resume y organiza visualmente la información publicada por KM Solutions en su página de Garantía Kyocera. Para un reclamo, prevalecen los términos completos de la política vigente.