

WARRANTY CONDITIONS

For every product that we export from China have the following warranty and conditions:

1. Warranty: 1 complete year
2. Scope: Any defect in manufacture process or failure by the normal use of the equipment in service or the product during the warranty time.
3. Exception: Inappropriate use of the equipments or opening of the equipment by other people. The warranty don't cover when the product or equipment is open by other hands.
4. Claims: To make effective any claims for the warranty we will need detailes pictures and videos of the equipments or products, showing the color, serial number if have it, describing the observation found. Send a detailed list the observations found and the pictures and videos taken.
5. Customer: The cliente must make an inspection on arrival of the goods to identify any observation about the packages or boxes, about quantities and conditions of conservation. Must be send inmediately by email and during the warranty time in case found any observation.
6. Support: When we check the information and prove about the warranty for the goods, we will restore the damage product or spare part in the next shipping, sending the similar product to support to the customer. This will be free of charge and will be put inside the next container or package to deliver to the customer. If the customer need to send by air they must pay the shipping cost and product will be free of charge too.
7. Refund: In case the customer ask for a refund of money in case they need to fix the issue by themself, must have our approval at first and need to have the proper support of a full technical report from a technician or company, with photo report, with a detailed list of activities made and the repaired components or equipment. Is important to demonstrate that the failure was from the source and not for misuse by user. We will use this documentation to support the refund of money to our customer in the next order. This refund will be effective in the next order as a discount.
8. Long Term: Every product that you buy from us have the warranty and have the support from our suppliers in China to give security in every purchase of goods. Our company always give warranty for any product purchased to us.

DMB HK Limited



CONDICIONES DE GARANTÍA

Por cada producto que exportamos desde China tenemos la siguiente garantía y condiciones:

9. Garantía: 1 año completo
10. Alcance: Cualquier defecto en el proceso de fabricación o falla por el uso normal del equipo en servicio o el producto durante el tiempo de garantía.
11. Excepción: Para productos electrónicos y equipos industriales, no cubre el uso inadecuado de los equipos o la apertura de los equipos por otras personas. La garantía no cubre cuando el producto o equipo ha sido manipulado por terceros.
12. Reclamaciones: Para hacer efectiva cualquier reclamación de la garantía, necesitaremos detalles de las fotos y videos de los equipos o productos, que muestren el color, el número de serie si lo tienen, que describa la observación encontrada. Envíe una lista detallada de las observaciones encontradas y las fotos y videos tomados.
13. Cliente: El cliente deberá realizar una inspección a la llegada de los productos para identificar cualquier observación sobre los paquetes o cajas, sobre las cantidades y condiciones de conservación. Éste control de calidad de recepción deberá enviarse inmediatamente por correo electrónico de encontrarse alguna observación en los 7 días siguientes a la llegada a destino. Si no hay ninguna observación dentro de los 7 días se entiende que llegaron conformes.
14. Asistencia: Cuando verifiquemos la información y confirmemos la garantía de los productos, restauraremos el producto dañado o la pieza de repuesto en la próxima compra o envío, enviando un producto similar como soporte al cliente. Esto será gratuito y se colocará dentro del siguiente contenedor o paquete para entregar al cliente. Si el cliente necesitara enviarlo por avión, deberá pagar los costos correspondientes.
15. Reembolso: En caso de que el cliente solicitara un reembolso de dinero para solucionar el problema por sí mismo, deberá contar con nuestra aprobación desde el inicio, además de contar con el respaldo adecuado de un informe técnico completo de un técnico o empresa, reporte fotográfico, con una lista detallada de las actividades realizadas y los componentes o equipos reparados. Se deberá enviar con antelación para nuestra aprobación previa. Es importante demostrar que la falla fue desde el origen y no por mal uso por parte del usuario. Utilizaremos esta documentación para respaldar el reembolso del dinero a nuestro cliente en la próxima compra o pedido. Éste reembolso solo se hará efectivo en el próximo pedido como un descuento.
16. A largo plazo: Todos los productos que nos compran tienen la garantía y cuentan con el apoyo de los fabricantes en China para brindar seguridad en cada compra de productos.

