



## Políticas de servicio al cliente

### Términos y condiciones

Advantage PC se reserva el derecho de modificar los términos y condiciones de sus políticas comerciales, precios, promociones y descuentos sin previo aviso.

### Pedidos

Puede realizar sus pedidos con nuestros asesores al teléfono 555358-1975 o 552345-6081. Para pedidos por Internet al correo electrónico [ventas@advantagepc.mx](mailto:ventas@advantagepc.mx) o en nuestra página Web <https://www.advantagepc.mx>

### Política de ventas

Todas las ofertas están sujetas a disponibilidad del producto, y los precios a variaciones al tipo de cambio. Los precios no incluyen el impuesto al valor agregado (IVA) o retenciones a menos que se indique. La política prevalecerá sobre las condiciones generales y particulares del Cliente salvo cuando Advantage PC las haya aceptado previamente por escrito.

### Formas de pago

Los pagos de sus compras pueden ser efectuados de la siguiente forma:

#### Efectivo

- En ventas menores a \$2,000.00 pago a la entrega.
- En ventas mayores o iguales a \$2,000.00 m.n. antes de IVA, 50% de anticipo y 50% contra entrega.

#### Depósito

Beneficiario: Estefanía López Cano Manrique.  
Banco: BBVA Bancomer  
Cuenta: 0152661101 Suc. 0121

#### Transferencia electrónica

Beneficiario: Estefanía López Cano Manrique.  
Banco: BBVA Bancomer  
Cuenta: 0152661101 Suc. 0121 Pericentro

#### Transferencia interbancaria

Beneficiario: Estefanía López Cano Manrique.  
Banco: BBVA Bancomer  
CLABE: 012180001526611013

**NOTA:** Envíe por correo electrónico a [pagos@advantagepc.mx](mailto:pagos@advantagepc.mx) la ficha de depósito o comprobante de transferencia para liberar su pedido. El pago de la factura en ningún caso estará sujeto a la instalación o puesta en marcha del equipo.

### Cheques

Si el depósito se efectúa en cheque, le sugerimos que sea nominativo, cruzado y del mismo Banco para que se acredite en firme permitiendo liberar el pedido correspondiente. Con base a lo previsto en el artículo 193 de la Ley General de Títulos y Operaciones de Crédito (LGTOC), Advantage PC hará un cargo por cheque devuelto equivalente al 20% del mismo más IVA. Advantage PC se reserva el derecho de solicitar la firma de un pagaré y contrato para autorizar la aceptación de cheques como forma de pago de contado y no se aceptarán cheques de Clientes con menos de 6 meses de actividad comercial con nosotros.

### Políticas de logística

Al momento de la entrega de productos, el Cliente deberá revisar perfectamente su pedido antes de firmar de conformidad, ya que si se presentan sellos de garantía rotos, producto en mal estado o con caducidad vencida, si aceptase la mercancía, no se harán cambios físicos ni devoluciones siendo el Cliente el único responsable. En caso de encontrar anomalías en su mercancía, por favor anótelos en la hoja de pedido del personal de entregas agregando la leyenda "sujeto a revisión" y notifíquelo de inmediato con su ejecutivo.

La entrega de mercancía se efectuará sin cargo de lunes a viernes de 9:00 a.m. a 7:00 p.m. en el domicilio solicitado por el Cliente dentro del área metropolitana previa identificación de la persona que recibe el producto. Si el pedido se efectúa después de las 5:00 p.m., el producto se entregará el día hábil siguiente.

En caso de no encontrarse personas en la dirección de entrega, nuestro personal dejará una notificación para acordar una cita para la entrega del producto, de no lograrse comunicar se cobrará flete de envío por la cantidad de \$100.00 (un cien pesos 00/100 m.n.).

Recuerde entregar el original de la ficha de depósito o transferencia al momento de recibir su mercancía, de lo contrario no se le podrá entregar la mercancía.

## Políticas de garantía

Se tramitará garantía cuando el producto adquirido en Advantage PC contenga algún defecto de fabricación que afecte su funcionamiento presentando lo siguiente:

- Representación impresa de la factura digital.
- Producto completo en empaque original, medios de instalación y manuales.
- Descripción de la falla para su revisión.
- Que el producto esté dentro del periodo de garantía, 1 año en equipo o accesorios y 3 meses en consumibles.

Se anula la garantía:

- Mal uso, abuso o modificación del equipo.
- Equipo intervenido o reparado.
- Consumibles caducos o semiutilizados.

Después de la revisión y si el producto se diagnostica defectuoso, se procederá a reemplazar el producto por uno igual, equivalente o superior de acuerdo a existencias con un cargo por diferencia en precios al de compra si fuere el caso.

En equipo de marca, la garantía se tramitará en los centros autorizados de servicio (CAS) del fabricante en un plazo menor a 15 días y Advantage PC no se hace responsable por productos en garantía no recogidos después de 90 días.

## Devoluciones

Las devoluciones de producto se deberán efectuar en nuestras instalaciones ubicadas en Ret. Emiliano Zapata 9A Gpo. 505 Unidad San Esteban, Naucalpan Estado de México y durante los primeros 15 días naturales posteriores a la entrega del producto con un cargo del 5% al valor de la factura y no se reembolsa el flete. En pedidos especiales y software no se aceptan devoluciones.

## Buzón de sugerencias

Advantage PC da seguimiento a toda queja o sugerencia al teléfono 555358-1975 o al correo electrónico [atencionaciente@advantagepc.mx](mailto:atencionaciente@advantagepc.mx)

## Política de privacidad

Advantage PC utiliza la información que nos ha proporcionado para entender mejor sus necesidades y prestarle un mejor servicio, comunicarnos con usted, mantenerle informado de nuestros servicios y ofertas y también podemos utilizar esos datos para contactar con usted con objeto de realizar estudios de mercado o para comunicarle información comercial que pensamos podría ser de especial interés para usted. En estos casos, como mínimo, tendrá la oportunidad de excluirse de nuestro grupo de receptores de dichas comunicaciones comerciales directas o estudios de mercado.

Los datos que recopilamos son el nombre, información para contacto y otra información relativa a su transacción.

Para que nuestras comunicaciones se adapten a sus necesidades e intereses podríamos también solicitarle que nos proporcione información relativa a sus intereses personales o profesionales, datos demográficos, experiencia con nuestros productos y preferencias de contacto más detalladas.

Advantage PC no venderá, rentará o compartirá los datos personales que nos proporcione a través de Internet para finalidades diferentes de las anteriormente indicadas. Tal y como hemos indicado anteriormente, nos comprometemos a darle la opción de indicar que no desea que sus datos se utilicen para finalidades tales como marketing directo, en cuyo caso haremos todo lo posible para cumplir con su solicitud.

Por favor envíenos sus dudas o comentarios por correo electrónico a [atencionaciente@advantagepc.mx](mailto:atencionaciente@advantagepc.mx) y con gusto le atenderemos.

Atentamente,



Estefanía López Cano  
Director General