

TÉRMINOS Y CONDICIONES PQR

- Después de recibir la autorización el cliente tiene un plazo de veinticuatro (24) horas para enviar el producto de lo contrario se anulará el PQR.
- Enviar el artículo con el #PQR fuera de la caja, claramente visible, a la siguiente dirección: Calle 25b No. 85c-32 Modelia-Bogotá, Colombia.
- Todo artículo enviado sin su #PQR, no será tenido en cuenta.
- El artículo debe estar perfectamente embalado. En caso de daños por mal embalaje USALáser no se hace responsable.
- Su garantía será procesada tan pronto llegue a las instalaciones de USALáser y en máximo 8 horas hábiles tendrá una respuesta inicial de solución o diagnóstico al PQR.
- Garantías por rendimiento, el cliente debe enviar el contador de la impresora al momento de colocar el tóner y al final del cambio, y también el contador del tóner, más se aclara que se requieren los 2 informes.
- Para el rendimiento recordar que es 5% de cubrimiento [NORMA ISO/IEC 19752-19798](#)
- El departamento Técnico de USALáser, es quien indicará si el producto cumple las condiciones de garantía o no.
- Las recargas, productos maltratados por el cliente, o que se confirme que han sido manipulados por personal ajeno a USALáser, NO tienen garantía.
- Los costos de fletes que se generen por soporte de garantía, serán asumidos por el cliente, después de 24 horas de la factura de venta o despacho, siempre y cuando estén por fuera de convenios.