

## **Política de Garantía de Fibras Ópticas de Mexico**

**Última actualización:** 10 de Diciembre del 2024

En FOM, nuestro compromiso es proporcionar productos de fibra óptica de alta calidad respaldados por un servicio al cliente excepcional. Esta política de garantía está diseñada para asegurar que nuestros clientes reciban productos confiables y cuenten con el apoyo necesario ante cualquier inconveniente. A continuación, se detallan los términos y condiciones de nuestra garantía.

### **1. Cobertura de la Garantía**

Esta garantía cubre cualquier defecto de fabricación o funcionamiento en los productos de fibra óptica distribuidos por FOM, tales como:

- CABLES DE FIBRA ÓPTICA
- REGISTROS PARA FIBRA ÓPTICA
- HERRAJES
- CONECTIVIDAD
- DISTRIBUIDORES
- GABINETES
- ENSAMBLES ÓPTICOS
- SPLITTERS Y CWDM
- TRANSCEIVERS
- HERRAMIENTAS
- CONSUMIBLES
- KITS
- CIERRES DE EMPALME
- EQUIPO DE MEDICIÓN

La garantía **no cubre**:

- Daños causados por instalación incorrecta o uso indebido.
- Desgaste natural de los productos debido a su uso.
- Daños por negligencia, accidentes o intervención de terceros no autorizados.
- Daños resultantes de desastres naturales, fluctuaciones de energía u otros factores externos.

## 2. Duración de la Garantía

CATEGORÍAS	Tiempo a partir de la fecha de compra
CABLES DE FIBRA ÓPTICA	12 meses*
REGISTROS PARA FIBRA ÓPTICA	12 meses
HERRAJES	12 meses
CONECTIVIDAD	12 meses
DISTRIBUIDORES	12 meses
GABINETES	12 meses
ENSAMBLES ÓPTICOS	12 meses
SPLITTERS Y CWDM	12 meses
TRANSCEIVERS	12 meses
HERRAMIENTAS	12 días
CONSUMIBLES	30 días
KITS	30 días
CIERRES DE EMPALME	12 meses
EQUIPO DE MEDICIÓN	12 meses
EMPALMADORAS	12 meses

\* En caso de utilizar los Herrajes de la Marca AERIALGRIP la garantía se incrementa a 24 meses

## 3. Proceso de Garantía

En caso de presentarse un problema con alguno de nuestros productos, nuestros clientes deben seguir los siguientes pasos:

1. **Contacto inicial:** Comuníquese con nuestro equipo de atención al cliente a través de +52 3315110455, [servicioalcliente@fibrasopticasdemexico.com](mailto:servicioalcliente@fibrasopticasdemexico.com) ó en nuestra Página Web <https://fibrasopticasdemexico.com/>, proporcionando los detalles de la compra, el número de serie del producto (si aplica), y una descripción del problema.
2. **Diagnóstico remoto:** Un representante de soporte técnico revisará el problema de manera remota, proporcionando orientación para la resolución, si es posible.

3. **Devolución o reemplazo:** Si el problema no se resuelve de manera remota y el producto es elegible para garantía, se proporcionarán las instrucciones para el envío del producto defectuoso. FOM se compromete a reparar el producto o, si no es posible, reemplazarlo por uno nuevo o similar.
4. **Tiempo de respuesta:** Nos esforzamos en procesar todas las solicitudes de garantía en un plazo de 5 a 10 días hábiles desde la recepción del producto defectuoso.

#### **4. Compromiso con el Servicio al Cliente**

El servicio al cliente es la piedra angular de nuestra empresa. Nos comprometemos a brindar una atención rápida, clara y eficiente en todo el proceso de garantía. Nuestro objetivo es minimizar cualquier interrupción en los proyectos o actividades de nuestros clientes que dependen de nuestros productos de fibra óptica.

- **Soporte técnico:** Ofrecemos soporte técnico especializado para guiar a nuestros clientes en la instalación, configuración y mantenimiento de los productos, garantizando el correcto funcionamiento.
- **Seguimiento continuo:** Mantendremos una comunicación continua con nuestros clientes para asegurar que sus necesidades sean atendidas de manera oportuna.

#### **5. Exclusiones de la Garantía**

La garantía no será válida si:

- El producto ha sido alterado o reparado por terceros no autorizados.
- Se ha hecho un uso distinto al recomendado por FOM
- No se presentan los documentos de compra originales o la factura correspondiente.

#### **6. Devoluciones, Cambios y Reembolsos**

En caso de que el producto no pueda ser reparado o reemplazado, se ofrecerá la opción de un reembolso total o parcial, de acuerdo con las condiciones y el estado del producto.

#### **Contacto de Servicio al Cliente:**

- Teléfono: +52 3315110455
- Whatsapp: +52 3315110455
- Correo electrónico: [servicioalcliente@fibrasopticasdemexico.com](mailto:servicioalcliente@fibrasopticasdemexico.com)
- Horario de atención: 8:00 hrs a 18:00 hrs Lunes a Viernes.

## Instrucciones para el Envío de Equipos

Envía únicamente las piezas afectadas o dañadas; no es necesario enviar fuentes de poder, cables de conexión, discos duros y entre otros.

Guarda el equipo en sus empaques, cajas y bolsas originales. Evita escribir o pegar etiquetas directamente sobre las cajas originales. En caso de no contar con el empaque original, asegúrate de proteger el equipo adecuadamente contra golpes y humedad. Para las cámaras tipo domo, protege las micas utilizando hule pegaso. Los discos duros, tarjetas y placas electrónicas deben ser empaquetados por separado en bolsas antiestáticas. Las baterías y acumuladores, preferiblemente sin carga, deben tener los bordes cubiertos con cinta o cartón para evitar cortocircuitos durante el transporte. Si los acumuladores contienen ácido, este debe ser retirado antes de su envío, ya que no se permite el transporte de acumuladores con ácido. Ten en cuenta que algunos transportistas pueden tener restricciones para el envío de acumuladores. Como alternativa, si una batería o acumulador presenta fallas, el cliente puede realizar pruebas en un taller especializado. Con la evidencia de mediciones y videos, FOM® puede otorgar la garantía sin necesidad de devolver el equipo defectuoso al centro de servicio.

- Cubre el paquete con otra caja, sella y encinta bien.
- Escribe claramente el número de Devolución o Garantía en el exterior.
- Coloca etiquetas de "FRÁGIL" o "Manejo Delicado" en la caja.



**Brindar soluciones en fibra óptica para las redes de acceso a internet y telefonía móvil, a través de un equipo dedicado a la satisfacción del cliente y al cuidado de entorno, promoviendo el desarrollo sostenible.**

**Somos la única empresa de origen Latinoamericano que desarrolla, fabrica y comercializa soluciones completas para redes pasivas de fibra óptica y junto a ti empleamos los grandes proyectos de conectividad de la región.**