

Política de Servicio Postventa CYCJET

Garantía Estándar del Equipo, Términos de Servicio y Directrices de Soporte Global

I. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Esta política de garantía se aplica a todos los equipos de codificación y marcado CYCJET vendidos directamente por Shanghai Yuchang Industrial Co., Ltd. Si el cliente ha firmado un acuerdo especial de garantía por escrito con nuestra empresa, prevalecerá el acuerdo escrito debidamente sellado entre ambas partes.

Cumplimiento Legal: De conformidad con las leyes y regulaciones nacionales pertinentes, si el período mínimo de garantía legal en la región local es superior al estipulado en este documento, prevalecerán las leyes y regulaciones locales.

II. PLAZO DE GARANTÍA ESTÁNDAR Y COBERTURA DEL EQUIPO

El período de garantía estándar para todos los equipos de la serie CYCJET es de **12 meses**, calculados a partir de la fecha más temprana entre las dos siguientes:

- La fecha de envío del equipo desde la fábrica; o
- La fecha de instalación y aceptación del equipo en las instalaciones del cliente.

La garantía cubre únicamente defectos de fabricación en las materias primas y la mano de obra original. Quedan excluidos el desgaste normal de consumibles, los daños causados por el hombre y los daños derivados de un uso inadecuado.

Términos de garantía desglosados por modelo de máquina

Modelo de equipo	Cobertura de la garantía y términos	Servicio presencial
Impresora Láser Volante CYCJET (Fly Laser Printer)	Máquina completa y todos los accesorios cubiertos durante 12 meses. Reparación gratuita o envío de piezas nuevas. Todos los gastos de flete de ida y vuelta, repuestos y mano de obra asumidos por CYCJET.	CON COSTO
Impresora Digital de Inyección de Tinta UV de Alta Resolución CYCJET (PIJ)	Máquina completa y accesorios cubiertos durante 12 meses, excepto el cabezal de impresión. Los cabezales son piezas de desgaste de precisión; los fallos están cubiertos ÚNICAMENTE si se confirma un defecto de fabricación tras el primer llenado de tinta.	CON COSTO
Impresoras CYCJET de Grandes Caracteres (DOD), TTO y TIJ	Máquina completa y todos los accesorios cubiertos durante 12 meses contra defectos originales de fabricación. Reparación o reemplazo gratuito de accesorios con flete de ida y vuelta cubierto por CYCJET.	CON COSTO
Impresora de Chorro Continuo de Pequeños Caracteres CYCJET (CIJ)	Todos los componentes cubiertos durante 12 meses, excepto los filtros (piezas estándar de desgaste consumible). Reemplazo gratuito de piezas y flete en ambos sentidos cubierto por CYCJET para defectos de fabricación.	CON COSTO

Garantía para repuestos independientes

- **Piezas no consumibles:** Garantía de 12 meses desde la fecha de envío.
- **Piezas consumibles / de desgaste:** (Filtros, cabezales de impresión, cintas/ribbons, tinta, lentes, correas, rodillos) Garantizadas sin defectos de fábrica únicamente en el momento del envío.
- **Piezas usadas / reacondicionadas:** Garantía de 90 días desde la fecha de envío.

Cobertura de consumibles y software

- **Consumibles:** Libres de defectos antes de la "Fecha de consumo preferente / caducidad". Se excluyen artículos abiertos vencidos o almacenados de forma inadecuada.
- **Software de soporte:** Lo que ocurra primero entre 90 días tras la instalación o 120 días tras el envío. El software de terceros / Beta se proporciona "TAL CUAL" (AS IS).

III. REGLAS DE SERVICIO POSTVENTA DURANTE EL PERÍODO DE GARANTÍA

1. Requisitos para la notificación de averías:

Los clientes deben notificar primero las averías a través de nuestra línea directa 400 o WeChat, seguido del envío formal por correo electrónico del "Formulario de Solicitud de Reparación de Equipos CYCJET" completado con los materiales requeridos (modelo, número de serie, factura, pruebas fotográficas/en vídeo) cargados en nuestro sistema de servicio. CYCJET se reserva el derecho de suspender los servicios gratuitos si falta el registro o la prueba válida.

2. Estándares para servicios gratuitos de reparación y reemplazo:

Tras la confirmación de defectos de fabricación y el uso conforme del equipo, CYCJET cubre la reparación, los repuestos y la logística del correo de ida y vuelta:

- **Averías remotas:** Orientación gratuita por vídeo a distancia a cargo de ingenieros técnicos.
- **Reemplazo de accesorios:** Envío gratuito de accesorios completamente nuevos para su autoinstalación; flete cubierto por CYCJET.
- **Revisión general en fábrica:** Se emite un número único de devolución RMA; los gastos de mensajería de ida y vuelta son cubiertos totalmente por CYCJET.

3. Términos del servicio presencial con costo:

La instalación, puesta en marcha y capacitación in situ tienen costo para todos los modelos. La resolución de problemas in situ conlleva gastos de viaje y mano de obra:

- **Regiones nacionales (China):** Servicio con descuento dentro de un radio de 50 millas de los centros de servicio durante el horario laboral (8:00 - 16:30). Más allá de 50 millas, se prioriza la reparación por correo. Si se solicita servicio in situ, el cliente cubre el transporte, alojamiento y mano de obra del ingeniero.
- **Regiones internacionales:** El cliente cubre los pasajes aéreos de ida y vuelta, alojamiento, transporte local, visado, más una tarifa de servicio de ingeniero de 120 USD por día. El ciclo estándar es de hasta 3 días laborables; las extensiones conllevan una tarifa de 120 USD/día.

4. Soluciones para equipos en garantía no reparables:

Si los defectos no se pueden eliminar tras intentos razonables, CYCJET, a su discreción: (i) Proporcionará una unidad de reemplazo nueva o reacondicionada tras la devolución del equipo, o (ii) Reembolsará el precio de compra depreciado. Esto constituye el recurso exclusivo del cliente.

IV. EXCLUSIONES DE LA GARANTÍA

El servicio de garantía gratuita quedará anulado si los daños ocurren debido a cualquiera de los siguientes motivos:

- Colisión, caídas, entrada de agua, falta de mantenimiento, sobrecarga o funcionamiento más allá de las especificaciones.
- Incendio, inundación, rayos, terremoto u otros desastres naturales de fuerza mayor.
- Suministro eléctrico, fuente de aire, temperatura/humedad o ambiente con polvo que no cumplan con los estándares del manual oficial.
- Incumplimiento del mantenimiento programado, lo que provoque la acumulación de tinta/polvo y el bloqueo del sistema.
- Desmontaje, reparación o modificación no autorizada por personal ajeno a CYCJET.
- Uso de tintas, fluidos, filtros, cabezales de impresión o cintas no originales de CYCJET que causen daños o quemaduras.
- Conexión no autorizada de equipos externos, modificación de circuitos o manipulación de programas.
- Números de serie y placas de identificación del equipo alterados, borrados o faltantes.
- Desgaste natural de piezas consumibles estándar (filtros, rodillos, correas, lentes, envejecimiento del cabezal de impresión).

V. GARANTÍA PARA SERVICIOS DE REPARACIÓN REALIZADOS

Todas las reparaciones presenciales o en fábrica conllevan una garantía de servicio de 30 días que cubre únicamente la avería específica solucionada. Los defectos de fabricación recurrentes dentro de los 30 días reciben una segunda revisión gratuita. Quedan excluidas las nuevas averías derivadas de un manejo inadecuado.

VI. EXENCIÓN DE GARANTÍA Y LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Esta política sustituye a todas las garantías orales o implícitas. La responsabilidad total de CYCJET no superará el precio de compra original del equipo o servicio. CYCJET no se hace responsable de daños indirectos, incidentales o consecuentes (ej. tiempos de parada de producción, pérdida de pedidos).

VII. COMPROMISO DE SERVICIO DE POR VIDA TRAS EL VENCIMIENTO DE LA GARANTÍA

- **Soporte gratuito de por vida:** La orientación técnica remota y las consultas seguirán siendo gratuitas para siempre.
- **Repuestos a precio de costo:** Los repuestos fuera de garantía se suministran a precio de costo; tarifas mínimas de mano de obra y viaje para visitas in situ.
- **Suministro a largo plazo:** Suministro estable y garantizado de piezas de repuesto y consumibles originales.

VIII. CANALES DE SOPORTE POSTVENTA

Línea directa de servicio: +86 400-6830-811 / Correo electrónico de soporte: service@cycjet.com
+86 21 5997 0419

Móvil 24H / WhatsApp: +86 13917631707

Dirección de la empresa: 1/F, Building 4, No.333 Huagao Road, Huating Industrial Zone, Jiading District, Shanghai, China

CYCJET (Shanghai Yuchang Industrial Co., Ltd.) se reserva el derecho de interpretación final de todos los términos de esta política de servicio.