

CONDICIONES GENERALES DE GARANTÍA Y SERVICIO TÉCNICO

GS GRAPHIC SUPPLY, S.A.

Versión 2.0 — Vigente a partir del 13 de julio de 2026. Sustituye a toda versión anterior.

1. Alcance de la garantía

GS Graphic Supply, S.A. (en adelante, «Graphic Supply») garantiza que los productos comercializados se encuentran libres de defectos de fabricación durante el período de garantía indicado para cada producto, el cual consta en la factura de compra o en el certificado de garantía.

La garantía cubre exclusivamente defectos de fabricación. No garantiza productividad, rendimiento, resultados comerciales ni la idoneidad del producto para usos distintos a los recomendados por el fabricante.

Estas condiciones se aplican sin perjuicio de los derechos irrenunciables que la legislación panameña, en particular la Ley 45 de 2007, reconoce al consumidor.

2. Vigencia y acreditación de la compra

La garantía inicia en la fecha de emisión de la factura fiscal.

Para solicitar una garantía, el cliente deberá acreditar la compra mediante factura, comprobante de pago, certificado de garantía emitido por Graphic Supply o cualquier otro documento que permita identificar razonablemente la operación. Graphic Supply también verificará sus propios registros de venta (número de serie, sistema de facturación) antes de rechazar una solicitud por falta de documentación.

Se recomienda conservar la documentación de compra durante todo el período de garantía.

3. Cobertura

Cuando una falla esté cubierta por la garantía, Graphic Supply procederá, según el diagnóstico técnico y en este orden de preferencia:

- Reparación del producto.
- Sustitución de la pieza defectuosa.
- Reemplazo del producto por otro igual o equivalente, cuando la reparación no resulte técnicamente viable.

Todo lo anterior sin costo para el cliente en piezas ni mano de obra, y sin perjuicio de las alternativas que la ley reconozca al consumidor.

4. Exclusiones

La garantía no cubre daños ocasionados por:

- golpes, caídas o transporte inadecuado;
- humedad, líquidos, corrosión o incendio;
- descargas eléctricas, variaciones de voltaje o rayos;
- inundaciones, desastres naturales, insectos o roedores;
- instalación incorrecta o uso fuera de las especificaciones del fabricante;
- falta de mantenimiento según el manual del fabricante;
- modificaciones o reparaciones realizadas por terceros no autorizados;
- alteración del número de serie o de los sellos de seguridad;
- desgaste normal por el uso.

5. Consumibles y piezas de desgaste

Los siguientes componentes no cuentan con garantía por ser consumibles o piezas de desgaste: cabezales de impresión, capping, wiper, filtros, cuchillas, tapetes de corte, almohadillas de

mantenimiento, cartuchos de tinta, y espejos y lentes de equipos láser.

Excepciones por marca: cuando el fabricante otorgue expresamente garantía sobre alguno de estos componentes (por ejemplo, adaptadores de corriente Silhouette), aplicará el período indicado por el fabricante.

Tampoco estarán cubiertos otros componentes cuyo desgaste sea consecuencia normal del uso.

6. Equipos industriales

Los equipos industriales deberán instalarse, utilizarse y mantenerse conforme a las especificaciones del fabricante. La garantía no cubre daños ocasionados por instalaciones incorrectas, deficiencias eléctricas, ausencia de puesta a tierra, accesorios incompatibles, software no autorizado o manejo por personal no capacitado.

7. Mantenimientos y servicios técnicos

Los servicios de mantenimiento, limpieza, calibración, alineación, lubricación, configuración, instalación, actualización de software, capacitación y demás servicios que no impliquen el reemplazo de componentes no generan un nuevo período de garantía, salvo que Graphic Supply lo indique expresamente por escrito.

8. Cómo solicitar la garantía

El cliente podrá iniciar su solicitud por cualquiera de estos canales: WhatsApp o llamada al 6330-1307, o presencialmente en cualquiera de nuestras dos sucursales (GS Transísmica y GS Chorrera).

Proceso:

1. El cliente reporta la falla indicando número de factura o de serie, descripción del problema y, de ser posible, fotos o video.
2. Graphic Supply registra el caso y asigna un número de servicio.
3. El producto se entrega o envía a GS Transísmica (o a otra sucursal para su traslado).
4. Se realiza el diagnóstico técnico y se comunica el resultado al cliente por escrito.
5. Si la garantía aplica, se repara o sustituye sin costo. Si no aplica, se entrega cotización de reparación.

9. Diagnóstico

El diagnóstico de productos dentro del período de garantía es gratuito.

Cuando el diagnóstico determine que la falla no está cubierta y el cliente decida no reparar, podrá aplicarse un cargo por diagnóstico conforme a la tabla de precios de servicio técnico vigente, la cual será informada al cliente antes de iniciar la revisión.

10. Producto defectuoso al primer uso (DOA)

Si un producto presenta un defecto de fabricación desde el primer uso y se reporta dentro de los siete (7) días calendario siguientes a la entrega, previa verificación técnica, Graphic Supply lo reemplazará por una unidad nueva igual o equivalente, o reembolsará el precio pagado si no hay unidades disponibles.

El producto deberá devolverse completo, con sus accesorios y empaque original en condiciones razonables.

Equipos de impresión con carga de tinta: la falla será evaluada mediante verificación técnica. Si es reparable en un lapso no mayor a

veinticuatro (24) horas, se procederá con la reparación; en caso contrario, aplicará el reemplazo o reembolso conforme a esta cláusula.

Esta cláusula no aplica a equipos industriales ni a pedidos especiales, cuya atención se realizará mediante reparación conforme a las presentes condiciones.

11. Tiempos de atención

Como referencia, Graphic Supply procurará cumplir los siguientes plazos en días hábiles:

- Registro del caso y confirmación de recepción: 1 a 2 días.
- Diagnóstico técnico: 5 a 10 días desde la recepción del equipo en GS Transísmica.
- Reparación con repuestos en existencia: 5 a 15 días tras el diagnóstico.
- Reparación con repuestos importados: sujeta a los tiempos del fabricante y de la logística internacional; el cliente será informado del estimado.

Estos plazos son orientativos y pueden variar según la complejidad de la falla, disponibilidad de repuestos y procesos aduaneros. Graphic Supply mantendrá informado al cliente sobre el estado de su caso.

12. Repuestos

Cuando la reparación requiera piezas importadas, los tiempos dependerán de la disponibilidad del fabricante y de la cadena logística internacional. Graphic Supply realizará todas las gestiones razonables para obtener los repuestos en el menor tiempo posible. Los retrasos ocasionados por fabricantes, transportistas, aduanas u otros terceros no constituirán incumplimiento de la garantía.

13. Recepción y transporte de equipos

La atención técnica, talleres y laboratorio de Graphic Supply se encuentran en GS Transísmica. Los equipos podrán recibirse en otras sucursales, incluyendo GS Chorrera, desde donde serán trasladados a GS Transísmica para su diagnóstico y reparación; este traslado podrá incrementar los tiempos de atención.

Salvo acuerdo en contrario, el transporte hacia y desde nuestras instalaciones será responsabilidad del cliente. Las visitas técnicas en las instalaciones del cliente podrán generar cargos cuando no estén cubiertas por la garantía; la tarifa será informada antes de agendar la visita.

14. Reparaciones fuera de garantía

Las reparaciones fuera de garantía cuentan con una garantía de treinta (30) días calendario, exclusivamente sobre la pieza reemplazada y la mano de obra relacionada con dicha reparación. Esta garantía no cubre fallas distintas, componentes no intervenidos, desgaste normal ni averías posteriores ajenas a la reparación realizada.

Los servicios de mantenimiento, limpieza, alineación, calibración, instalación, configuración, actualización de software y capacitación no generan un nuevo período de garantía, salvo acuerdo escrito en contrario.

15. Respaldo de información

El cliente deberá respaldar toda la información almacenada antes de entregar un equipo. Graphic Supply no será responsable por pérdida de archivos, configuraciones, programas, licencias u otra información contenida en el producto.

16. Limitación de responsabilidad

La responsabilidad de Graphic Supply se limita a la reparación, sustitución de piezas o reemplazo del producto, según corresponda. Graphic Supply no responderá por lucro cesante, pérdida de

producción, pérdida de ingresos, incumplimientos frente a terceros ni daños indirectos derivados de la indisponibilidad temporal del producto.

Esta limitación se aplica en la máxima medida permitida por la ley y no afecta los derechos irrenunciables del consumidor.

17. Garantías del fabricante

Cuando el fabricante disponga de condiciones o centros autorizados de garantía, estas complementarán las presentes condiciones. Graphic Supply colaborará con el cliente en las gestiones que resulten procedentes.

18. Equipos no retirados

Los equipos deberán retirarse dentro de los noventa (90) días calendario siguientes a la notificación de disponibilidad, la cual se realizará por escrito (correo electrónico o WhatsApp) al contacto registrado. Vencido dicho plazo, podrá aplicarse un cargo por almacenamiento de B/. 1.00 más ITBMS por día, y Graphic Supply podrá ejercer los derechos que le otorgue la legislación vigente para recuperar los costos de custodia y gestión.

19. Fuerza mayor

Graphic Supply no será responsable por retrasos ocasionados por eventos fuera de su control, incluyendo desastres naturales, huelgas, restricciones gubernamentales, demoras aduaneras, problemas logísticos o incumplimientos del fabricante.

20. Inspección al recibir el producto

El cliente deberá inspeccionar el producto al recibirlo. Los daños visibles o faltantes deberán reportarse dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la entrega, adjuntando fotos cuando sea posible.

Los defectos de fabricación detectados desde el primer uso deberán comunicarse dentro de los siete (7) días calendario siguientes para su evaluación como posible caso DOA (ver cláusula 10). Estos plazos no limitan los derechos que la ley reconozca al consumidor.

21. Productos enviados por transporte

Los productos enviados por mensajería o encomienda deberán embalsarse adecuadamente. Graphic Supply no será responsable por daños ocurridos durante el transporte realizado por terceros contratados por el cliente.

En impresoras, equipos DTF, UV DTF, sublimación u otros equipos con sistemas de tinta, el transporte con tinta en el sistema puede provocar derrames internos y daños adicionales, los cuales no estarán cubiertos por la garantía. Siempre que sea posible, se recomienda entregar estos equipos personalmente en GS Transísmica. Si el envío resulta indispensable, deberán seguirse las recomendaciones del fabricante y asegurar el sistema de tinta antes del despacho.

Para equipos de alto valor, se recomienda contratar transporte asegurado y conservar el comprobante de envío.

22. Actualizaciones de estas condiciones

Graphic Supply podrá actualizar estas condiciones. La versión aplicable a cada compra será la vigente en la fecha de emisión de la factura. La versión actualizada estará disponible en www.graphicsupply.com.pa y en las sucursales.

23. Aceptación

La compra de productos o la contratación de servicios implica la aceptación de las presentes Condiciones Generales de Garantía y Servicio Técnico.