



## 1. Alcance

---

Esta política aplica a todas las máscaras de protección facial personalizadas impresas en 3D fabricadas por Digital Strings®, incluyendo la línea de Máscaras Maxilofaciales (Nasal, Orbital, Zigomática y Mandibular). El cliente acepta los términos de esta política al firmar el Acta de Entrega del producto.

## 2. Plazo de Garantía

---

Digital Strings® otorga una garantía de **6 (seis) meses** contados a partir de la fecha de entrega documentada en el Acta de Entrega firmada por ambas partes. Vencido este plazo, cualquier corrección o reimpresión se cotiza como servicio independiente.

## 3. Cobertura — Qué Incluye la Garantía

---

La garantía cubre exclusivamente los siguientes casos:

- Defecto de fabricación: impresión incompleta, delaminación, porosidad anormal o fallo estructural no derivado de impacto externo.
- Desajuste anatómico: si la máscara no se adapta correctamente al perfil del paciente en condiciones de uso normal, verificable mediante evaluación presencial.
- Fractura en uso deportivo normal: si la máscara se fractura durante la actividad para la cual fue diseñada, Digital Strings® evaluará el caso y procederá con reimpresión más mejora de diseño sin costo adicional.
- Defecto de material: fallo prematuro del material biocompatible en condiciones de uso y almacenamiento normales.

## 4. Exclusiones — Qué No Incluye la Garantía

---

La garantía queda sin efecto en los siguientes casos:

- Modificaciones por terceros: perforaciones, recortes, lijado, pintura no autorizada o cualquier intervención sobre el producto sin aprobación escrita de Digital Strings®.
- Daños por caídas, golpes o impactos no relacionados con el deporte para el cual fue diseñada la máscara.
- Uso incorrecto o fuera del propósito clínico-deportivo definido en la orden de fabricación.
- Almacenamiento inadecuado: exposición a temperaturas extremas, solventes químicos o condiciones que degraden el material.
- Desgaste estético normal: rasguños superficiales o cambios de color que no afecten la funcionalidad protectora.
- Pérdida o robo del producto.

## 5. Proceso para Ejercer la Garantía

---

1. El cliente contacta a Digital Strings® por email ([info@digistrings.com](mailto:info@digistrings.com)) describiendo el problema y adjuntando fotografías del producto afectado.
2. El equipo interno evalúa el caso en un plazo máximo de 48 horas hábiles.

3. Si el caso requiere criterio clínico, se coordina la evaluación con el médico tratante.
4. Garantía aplica: se agenda reimpresión o corrección sin costo adicional. El tiempo de entrega es equivalente al proceso original.
5. Garantía no aplica: se comunica la razón por escrito y se ofrece presupuesto opcional de reparación.
6. El cliente debe entregar el producto físicamente en las instalaciones de Digital Strings®. Los costos de envío corren por cuenta del cliente.

## 6. Condiciones para Ejercer la Garantía

---

- Presentar el Acta de Entrega firmada como comprobante de fecha de adquisición.
- El producto debe entregarse físicamente en las instalaciones de Digital Strings®.
- El producto no debe haber sido modificado por terceros.
- El reclamo debe realizarse dentro del plazo de 6 meses desde la fecha de entrega.

## 7. Limitación de Responsabilidad

---

Las máscaras de Digital Strings® son dispositivos de protección fabricados a medida según la anatomía individual de cada paciente. Digital Strings® no asume responsabilidad por lesiones derivadas de uso incorrecto, modificaciones no autorizadas o uso fuera del propósito definido en la orden de fabricación. El uso en competencia o entrenamiento debe estar autorizado por el médico tratante del atleta.

## 8. Contacto para Garantías

---

Email: [info@digistrings.com](mailto:info@digistrings.com)

Web: <https://digistrings.com>

Dirección: Edificio Narama, Local 121, 14 Avenida 16-14, Zona 13, Ciudad de Guatemala

Horario: 9:00 – 18:00 GT · Respuesta en menos de 24 horas hábiles

