

RMA Terms and Conditions

SUNRISE INTERNATIONAL GROUP CORP. | iGamer Corp

To initiate warranty service for any device or accessory purchased from Sunrise International Group Corp, customers must adhere to the following terms and conditions, which reflect standard RMA procedures used by leading manufacturers of the products we distribute.

1. Warranty Eligibility

- 1.1** Warranty claims are accepted only within **1 year** of the purchase date, as verified by the SUNRISE sales invoice.
- 1.2** Products that exhibit physical damage —such as cracks, dents, liquid spills, or electrical surges—or show signs of tampering, including unauthorized repairs, internal modifications, or opening of the device by non-certified personnel, are not eligible for warranty service. Damage resulting from environmental factors or external events is also excluded from coverage.
- 1.3** Warranty coverage must be processed exclusively within the United States, in accordance with the manufacturer’s global warranty policies. Claims initiated by the customer in other regions are not eligible for handling by SUNRISE, as such claims cannot be transferred, duplicated, or reassigned once opened outside the United States.
- 1.4** Products deemed ineligible for warranty coverage or those outside the warranty period may still be serviced by SUNRISE for a \$50 handling fee, which does not include the cost of replacement parts or manufacturer service charges.

SUNRISE Service Warranty Role Clarification: SUNRISE serves as an authorized intermediary between the customer and the manufacturer, submitting service claims in accordance with the manufacturer’s regional warranty policies. SUNRISE does not function as a technical support center and does not perform any independent repairs or provide direct technical assistance.

2. Diagnosis & RMA Process

- 2.1** RMA requests must be based on a confirmed hardware failure to be processed, and the report must be completed through our technical support form at www.igamer.us for the request to proceed.
- 2.2** If the issue appears to be software-related, SUNRISE offers free remote diagnostics to assist with resolution. (applies for international customers only).
- 2.3** Once hardware failure is confirmed and all warranty eligibility criteria outlined in Section 1 have been met, the customer is responsible for shipping the product—along with all required documentation specified in Section 3—to SUNRISE in the United States for warranty service. Domestic customers must also include the original charger, if applicable.
- 2.4** To complete the warranty, RMA process, —only after all prior eligibility criteria and diagnostic steps have been satisfied—the product must be physically received by SUNRISE at the address provided by the staff managing your claim. Delivery must occur within the United States before the warranty expiration date stated on the original invoice. No exceptions will be made for late arrivals or delayed shipments.
- 2.5** The customer is fully responsible for all applicable domestic or international shipping fees, customs duties, and related service costs. SUNRISE does not cover or assume liability for lost items, damage during transit, or any expenses associated with domestic or international logistics.

3. Required Documentation for Warranty Processing

All customers must include the following when submitting a product for warranty service:

- 3.1** A copy of the original SUNRISE purchase invoice,
- 3.2** A detailed technical report describing the issue,
- 3.3** Report must include all troubleshooting steps taken (e.g., BIOS updates, driver updates, OS reinstallation, other considered relevant),
- 3.4** Photo or video evidence to support the report if applicable,

Note: Providing an accurate and detailed report will help us process your warranty claim more efficiently and minimize potential delays during evaluation.

4. Warranty Service Guidelines & Protocols

- 4.1** Customers must back up all data before shipping. SUNRISE is not responsible for data loss.
- 4.2** All passwords and access restrictions must be removed or provided before sending any device for repair to ensure full diagnostic access and prevent delays.
- 4.3** If the customer is required to include the charger or any accessory, only the original item must be provided. All accessories must be clearly labeled with the customer's name prior to shipment.
- 4.4** All official communication regarding warranty claims, including requests for additional documentation, shipping instructions, or customer inquiries, must be conducted exclusively through SUNRISE's designated RMA email address. Any information or instructions provided outside this channel will not be considered valid or binding.
- 4.5** Product replacement decisions are not determined by SUNRISE and are subject solely to the terms and conditions of the manufacturer's warranty. Products cannot be replaced at the customer's request unless explicitly authorized by the manufacturer. While SUNRISE is committed to supporting the customer throughout the warranty process, it cannot override or alter the manufacturer's policies.
- 4.6** The repair process may take approximately 6–10 weeks, depending on the manufacturer's procedures and the availability of spare parts, if applicable. SUNRISE is not responsible for delays and cannot offer replacement, refund, or compensation due to extended timelines. However, SUNRISE will actively assist the customer by coordinating with the manufacturer to help expedite the process.
- 4.7** Once the product has been repaired and is ready for return, SUNRISE will notify the customer through the official RMA email. The customer must then provide accurate shipping instructions for delivery to a valid address within Miami or Doral, Florida, United States. SUNRISE will not ship to any other location outside of this scope. All return shipping costs are the sole responsibility of the customer.

5. Acceptance

By submitting an RMA request, the customer confirms that they have read, understood, and accepted these terms in full.

This submission also signifies agreement to abide by the warranty policies, procedures, timelines, and service conditions established by the product's manufacturer. SUNRISE will follow these manufacturer guidelines throughout the warranty process, and all decisions regarding repair, replacement, or service eligibility are subject to the manufacturer's discretion.

Términos y Condiciones de RMA

SUNRISE INTERNATIONAL GROUP CORP. | iGamer Corp

Para iniciar el servicio de garantía de cualquier dispositivo o accesorio adquirido a Sunrise International Group Corp, los clientes deben cumplir con los siguientes términos y condiciones, los cuales reflejan los procedimientos estándar de RMA utilizados por los principales fabricantes de los productos que distribuimos.

1. Elegibilidad de Garantía

1.1 Los reclamos por garantía se aceptan únicamente dentro de **1 año** contado a partir de la fecha de compra, según lo verificado en la factura de compra de SUNRISE.

1.2 Los productos que presenten daño físico —como grietas, abolladuras, derrames de líquidos o sobrecargas eléctricas— o que muestren señales de manipulación, incluyendo reparaciones no autorizadas, modificaciones internas o apertura del dispositivo por personal no certificado, no son elegibles para servicio de garantía. El daño resultante de factores ambientales o eventos externos también queda excluido de la cobertura.

1.3 La cobertura de garantía debe procesarse exclusivamente dentro de los Estados Unidos, de acuerdo con las políticas de garantía globales de los fabricantes. Los reclamos de garantía iniciados por el cliente en otras regiones no son elegibles para ser gestionados por SUNRISE, ya que dichos reclamos no pueden transferirse, duplicarse ni reasignarse una vez abiertos fuera de los Estados Unidos.

1.4 Los productos considerados no elegibles para cobertura de garantía o aquellos fuera del período de garantía aún pueden ser atendidos por SUNRISE por una tarifa de manejo de \$50, la cual no incluye el costo de piezas de reemplazo ni los cargos de servicio del fabricante.

Nota aclaratoria del rol de SUNRISE en el Servicio de Garantía: SUNRISE actúa como intermediario autorizado entre el cliente y el fabricante, presentando reclamos de servicio de garantía de acuerdo con las políticas de garantía regionales del fabricante. SUNRISE no funciona como un centro de soporte técnico y no realiza reparaciones independientes, ni brinda asistencia técnica directa.

2. Diagnóstico y Proceso de RMA

2.1 Las solicitudes de **RMA** deben basarse en una falla de hardware confirmada para ser procesadas, y el informe debe completarse a través de nuestro formulario de soporte técnico en www.igamer.us para que la solicitud pueda ser procesada.

2.2 Si el problema parece estar relacionado con software, SUNRISE ofrece diagnósticos remotos gratuitos para ayudar con la resolución. (aplica únicamente para clientes internacionales).

2.3 Una vez que la falla de hardware ha sido confirmada y se han cumplido todos los criterios de elegibilidad de garantía establecidos en la Sección 1, el cliente es responsable de enviar el producto — junto con toda la documentación requerida especificada en la Sección 3— a SUNRISE en los Estados Unidos para procesar el servicio de garantía. Los clientes dentro de EE. UU. también deben incluir el cargador original, si corresponde.

2.4 Para completar el proceso de garantía y RMA —solo después de que todos los criterios de elegibilidad y pasos de diagnóstico previos hayan sido satisfechos— el producto debe ser recibido físicamente por SUNRISE en la dirección proporcionada por el personal que gestiona su reclamo de garantía. La entrega debe realizarse dentro de los Estados Unidos antes de la fecha de expiración de la garantía indicada en la factura original. No se harán excepciones por llegadas tardías o retrasos en el envío.

2.5 El cliente es totalmente responsable de todas las tarifas de envío nacionales o internacionales, aranceles aduaneros y costos de servicio relacionados. SUNRISE no cubre ni asume responsabilidad por artículos perdidos, daños durante el tránsito o cualquier gasto asociado con la logística nacional o internacional.

3. Documentación Requerida para el Procesamiento de Garantía

Todos los clientes deben incluir lo siguiente al enviar un producto para servicio de garantía:

3.1 Una copia de la factura de compra original de SUNRISE.

3.2 Un informe técnico detallado que describa el problema.

3.3 El informe debe incluir todos los pasos de diagnóstico realizados (por ejemplo, actualizaciones de BIOS, actualizaciones de controladores, reinstalación del sistema operativo u otros considerados relevantes).

3.4 Evidencia fotográfica o en video que respalde el informe, si corresponde.

Nota: Proporcionar un informe preciso y detallado nos ayudará a procesar su reclamo de garantía de manera más eficiente y minimizará posibles retrasos durante la evaluación.

4. Directrices y Protocolos del Servicio de Garantía

4.1 Los clientes deben realizar una copia de seguridad de todos sus datos antes de enviar el producto. SUNRISE no es responsable por la pérdida de datos.

4.2 Todas las contraseñas y restricciones de acceso deben ser eliminadas o proporcionadas antes de enviar cualquier dispositivo para reparación, con el fin de garantizar acceso completo para el diagnóstico y evitar retrasos.

4.3 Si se requiere que el cliente incluya el cargador u otro accesorio, únicamente debe enviarse el accesorio original del mismo. Todos los accesorios deben estar claramente etiquetados con el nombre del cliente antes del envío.

4.4 Toda comunicación oficial relacionada con reclamos de garantía, incluyendo solicitudes de documentación adicional, instrucciones de envío o consultas del cliente, deben realizarse exclusivamente a través de la dirección de correo electrónico designada por SUNRISE para RMA. Cualquier información o instrucción proporcionada fuera de este canal no será considerada válida ni vinculante.

4.5 Las decisiones sobre reemplazo de productos no son determinadas por SUNRISE y están sujetas únicamente a los términos y condiciones de la garantía del fabricante. Los productos no pueden ser reemplazados a solicitud del cliente a menos que el fabricante lo autorice explícitamente. Aunque SUNRISE se compromete a apoyar al cliente durante todo el proceso de garantía, no puede modificar ni anular las políticas del fabricante.

4.6 El proceso de reparación puede tomar aproximadamente entre 6 y 10 semanas, dependiendo de los procedimientos del fabricante y de la disponibilidad de repuestos, si corresponde. SUNRISE no es responsable por retrasos y no puede ofrecer reemplazo, reembolso o compensación debido a tiempos prolongados. Sin embargo, SUNRISE brindará asistencia activa al cliente coordinando con el fabricante para ayudar a agilizar el proceso.

4.7 Una vez que el producto haya sido reparado y esté listo para ser devuelto, SUNRISE notificará al cliente mediante el correo oficial de RMA. El cliente deberá proporcionar instrucciones de envío precisas para la entrega a una dirección válida dentro de Miami o Doral, Florida, Estados Unidos. SUNRISE no enviará a ninguna otra ubicación fuera de este alcance. Todos los costos de envío de retorno son responsabilidad exclusiva del cliente.

5. Aceptación

Al presentar una solicitud de RMA, el cliente confirma que ha leído, comprendido y aceptado estos términos en su totalidad.

Esta presentación también implica la aceptación de cumplir con las políticas de garantía, procedimientos, plazos y condiciones de servicio establecidos por el fabricante del producto. SUNRISE seguirá estas directrices del fabricante durante todo el proceso de garantía, y todas las decisiones relacionadas con reparación, reemplazo o elegibilidad de servicio estarán sujetas a la discreción del fabricante.