
	PRESTACIÓN DEL SERVICIO	CÓDIGO: FPSER-26
		VERSIÓN: 00
	TÉRMINOS DE GARANTÍA PARA DISTRIBUIDOR	APROBACIÓN: 01/07/2021
		Página: 1 de 5


1) RECOMENDACIONES BÁSICAS:

- a) Conservar la caja original del producto con sus respectivos icopores.
- b) Para productos como portátiles, Tablet, All In One, Mini Pc y monitores marca **COMPUMAX**, es necesario utilizar el cargador original de la máquina.
- c) Utilizar una adecuada conexión eléctrica, esta debe incluir un polo a tierra y un estabilizador (Para sitios de frecuente interrupción de energía en lo posible tener UPS).
- d) Realizar con frecuencia copias de respaldo de la información (BACK UP) guardada en el disco duro de su equipo.
- e) Ubicar el equipo en un área de ambiente fresco para evitar recalentamientos, libre de polvo y lejos de otros dispositivos eléctricos que puedan provocar interferencias.
- f) Apagar el equipo de manera correcta, no lo apague brusca o abruptamente, esto puede generar daños en los archivos y un mal funcionamiento.
- g) Desconectar el cable que conduce corriente a todo el equipo después de apagado, evitando así corto o quemado de sus partes por sobrecarga eléctrica.
- h) No consumir alimentos o bebidas cerca del equipo.
- i) En caso de requerir soporte, tener alguna inquietud o sugerencia acerca del producto, por favor comuníquese a nuestra línea nacional de atención al cliente 01 8000 975 803 en Bogotá (1) 4433870.
- j) Mantener la integridad del serial o número de serie (Sticker ó etiqueta del producto).

	PRESTACIÓN DEL SERVICIO	CÓDIGO: FP SER-26
		VERSIÓN: 00
	TÉRMINOS DE GARANTÍA PARA DISTRIBUIDOR	APROBACIÓN: 01/07/2021
		Página: 2 de 5

2) CONDICIONES DE LA GARANTÍA


- a) El presente documento de condiciones de garantía cubre exclusivamente los productos marca **COMPUMAX**. Para componentes o periféricos de otras marcas aplicaran las condiciones de Garantía de dichos fabricantes.
- b) No se aceptarán reclamaciones por daños o pérdidas, transcurridas 72 horas de haber recibido el producto a satisfacción. Para efectuar el proceso de reclamación es obligatorio al momento de recibir la mercancía a la transportadora, se deje la siguiente observación en la guía "Se recibe sin verificar contenido interno".
- c) La garantía solo estará vigente durante el tiempo estipulado en la factura.
- d) La garantía es válida únicamente en el territorio nacional colombiano.
- e) Para cualquier trámite de garantía en equipos Portátiles, Tablet, All In One, Mini Pc y monitores marca **COMPUMAX** deberá enviarse el cargador original en caso de que **COMPUMAX COMPUTER S.A.S** acepte el trámite de garantía.
- f) Es responsabilidad del cliente realizar las copias de seguridad de la información; **COMPUMAX COMPUTER S.A.S** No se hace responsable por pérdidas de datos.
- g) La aprobación de la garantía estará sujeta a la verificación del producto una vez se reciba físicamente en las instalaciones de **COMPUMAX COMPUTER S.A.S**.
- h) El cliente será responsable de los daños físicos producidos en el transporte por mal embalaje de sus productos.
- i) Se reemplazarán los componentes del producto en caso de que aplique, de acuerdo al diagnóstico emitido por del técnico de **COMPUMAX COMPUTER S.A.S**.

	PRESTACIÓN DEL SERVICIO	CÓDIGO: FP SER-26
		VERSIÓN: 00
	TÉRMINOS DE GARANTÍA PARA DISTRIBUIDOR	APROBACIÓN: 01/07/2021
		Página: 3 de 5

- j) En caso de ser rechazada la garantía, **COMPUMAX COMPUTER S.A.S** notificará al cliente por escrito el dictamen técnico y las causales de rechazo, así mismo se retornará el producto a la dirección suministrada en la orden de servicio.
- k) Si desea modificar la configuración original de la máquina y no perder su garantía, debe comunicarse con el área de Servicio al Cliente para que se determine la viabilidad de dicha modificación y se coordine el proceso de despacho o recogida teniendo en cuenta que el servicio tendrá costo adicional. para usuario final.
- l) Los trámites de garantías de partes se realizarán exclusivamente por la plataforma FORZA implementada por **COMPUMAX COMPUTER S.A.S** (ver proceso de solicitud de garantía en el numeral 4. CÓMO SOLICITAR NUESTRO SERVICIO DE GARANTÍA).
- m) Las condiciones de costo en envío y retorno de productos **COMPUMAX** quedará de la siguiente manera:

PRODUCTO	DESPACHO INICIAL	RETORNO
CPU	CLIENTE	COMPUMAX
MINI PC	CLIENTE	COMPUMAX
PARTES	CLIENTE	COMPUMAX
PORTÁTILES	CLIENTE	COMPUMAX
TABLETAS	CLIENTE	COMPUMAX
MONITORES	CLIENTE	COMPUMAX


- n) Toda Devolución de equipos que contengan Licencias, Software, Bases de Datos o información propietaria o instalada por parte del cliente o por parte del Distribuidor, no serán sujetos de devolución, compensación, preservación o soporte por parte de **COMPUMAX COMPUTER S.A.S**
- o) En caso que la garantía sea aprobada y se autorice la devolución del dinero o nota crédito este será reembolsado o emitidas en un plazo máximo de 15 días hábiles.

	PRESTACIÓN DEL SERVICIO	CÓDIGO: FPSER-26
		VERSIÓN: 00
	TÉRMINOS DE GARANTÍA PARA DISTRIBUIDOR	APROBACIÓN: 01/07/2021
		Página: 4 de 5

- p) En caso de realizar la compra con tarjeta de crédito y desee retractarse de ella, tendrá que hacerlo en los términos indicados en el Estatuto del Consumidor.
- q) **COMPUMAX COMPUTER S. A. S.**, establece que toda máquina ingresada a servicio técnico que supere un período mayor o igual a tres (3) meses sin novedad de parte del usuario es considerado como abandono de equipo siguiendo los estatutos de la ley 1480 de 2011, artículo 18, capítulo 56; donde realizará una gestión integral de los residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE), dando cumplimiento al decreto 284 del 2018.
- r) En los productos marca **COMPUMAX** que incluyan pantallas la garantía se aplica a partir de 4 pixeles. (Monitores, All In One, Tablet, Portátiles).

3) LA GARANTÍA NO CUBRE:

- a) Vencimiento de la garantía a partir de la fecha de la factura.
- b) Presencia de arena, mojaduras por sustancias líquidas, agua, quemaduras, oxidación o cualquier elemento extraño en el interior del producto.
- c) Sobrecargas, bajas de tensión, Picos, Transcientes y en general cualquier falla derivada de la exposición o uso del equipo en redes eléctricas con condiciones no optimas conforme al Reglamento técnico de Instalaciones Eléctricas – RETIE. Esta situación se determinará por el fabricante cuando se evidencie en el equipo o su fuente de poder fallos derivados de las situaciones expuestas.
- d) El mal manejo o manipulación del equipo efectuada por parte del usuario o de terceros no autorizados, así como modificaciones no incluidas en la configuración original.
- e) Costo de instalación, mantenimiento y explicación del uso del producto, por lo tanto, son de entera responsabilidad del consumidor.

	PRESTACIÓN DEL SERVICIO	CÓDIGO: FPSE-26
		VERSIÓN: 00
	TÉRMINOS DE GARANTÍA PARA DISTRIBUIDOR	APROBACIÓN: 01/07/2021
		Página: 5 de 5

- f) Daños en el sistema operativo ocasionados por virus informáticos.
- g) Problemas ocasionados por instalación de periféricos o software adquiridos a terceras partes que presenten incompatibilidad.
- h) Daños de hardware ocasionados por el usuario, tendrá costo.
- i) En caso de hurto, desastres naturales, incendios, inundaciones, accidentes y/o Actos Mal intencionados de Terceros.
- j) En caso de recibir el producto en malas condiciones (Rayones, abolladuras, fisuras, daño en conexiones o puertos, pantallas rotas, entre otros) y este aplique para nota crédito o devolución de dinero de común acuerdo con el cliente, se determinará un demérito por el uso no adecuado que se evidencie del producto.

4) ¿CÓMO SOLICITAR NUESTRO SERVICIO DE GARANTÍA?:

- a) Para el reporte de garantías de equipos Portátiles, Tablets, Mini PC, y All In One (opcional), debe tener a disposición la información básica del equipo como: Número de serial del equipo, factura (opcional) y Llamar a la línea gratuita nacional de servicio al cliente 01 8000975 803, en Bogotá al (1) 4433870 o Consultar nuestra página web www.compumax.com.co opción CHAT, donde le asignan un número de Orden de Servicio por cada equipo reportado.
- b) Para el reporte de garantías de equipos de Escritorio, All In One (opcional) y accesorios en general, el distribuidor es el responsable del diagnóstico, por lo cual debe tramitar únicamente las partes que se encuentren averiadas a través de la plataforma Forza, a la cual se le da el acceso por medio de un usuario y contraseña, y donde se le asignará automáticamente un número de RMA por cada parte tramitada.