	PRESTACIÓN DEL SERVICIO	CÓDIGO: FPSE-28
		VERSIÓN: 02
	TÉRMINOS DE GARANTÍA USUARIO COMPUMAX	APROBACIÓN: 01/07/2021
		Página: 1 de 6

1. TÉRMINOS GENERALES


1.1. Los Términos y condiciones describen los derechos y obligaciones del Cliente exclusivo para productos **COMPUMAX COMPUTER SAS** en la cobertura nacional del Colombia, la garantía aplica únicamente al hardware o Software entregados por **COMPUMAX COMPUTER SAS** que presenten daños inherentes a la calidad de nuestro producto y bajo un concepto técnico se compruebe la necesidad del mantenimiento correctivo mediante la reparación o reemplazo parcial o total con base a los lineamientos expuestos en la ley 1480 2011.

2. CANALES DE COMUNICACIÓN

- 2.1. Horario de Atención: lunes a viernes 8:00 am - 4:30 pm.
- 2.2. Línea: 01 8000 910 790 Nivel nacional, Línea Fija: 601 5806600 local Bogotá.
- 2.3. [Chat Web](#): En nuestra página usted podrá ingresar y solicitar información de sus productos.
- 2.4. [Contacto Web](#): Diligencie el formulario con la solicitud y nuestra mesa de Ayuda se pondrá en contacto con usted.
- 2.5. [Contacto E-mail](#): Podrá solicitar atención personalizada para la atención de cualquier servicio por medio del correo electrónico: contactanos@compumax.com.

3. COMO SOLICITAR GARANTÍA.


- 3.1. Para la solicitud de garantía de nuestros productos **COMPUMAX COMPUTER SAS**, deberá acceder a cualquiera de nuestros canales de comunicación, tener a disposición la información básica del equipo como:
 - 3.1.1. Número de serial del equipo,
 - 3.1.2. Lugar de compra y Factura (opcional)
 - 3.1.3. Incidente presentado.

	PRESTACIÓN DEL SERVICIO	CÓDIGO: FPSE-28
		VERSIÓN: 02
	TÉRMINOS DE GARANTÍA USUARIO COMPUMAX	APROBACIÓN: 01/07/2021
		Página: 2 de 6

- 3.2.** Nuestra mesa de ayuda realizará recepción de su solicitud regenerando número de Orden de servicio, con la cual será atendida su caso e historial del seguimiento.
- 3.3.** El servicio será atendido en las instalaciones de servicio técnico de **COMPUMAX COMPUTER SAS** en la ciudad de Bogotá.
- 3.4.** Los servicios de garantía se realizarán de manera gratuita siempre que cumplan con las condiciones de garantía.


4. RECOMENDACIONES DE LA GARANTÍA.

- 4.1.** Conservar la caja original del producto con sus respectivos icopores para garantizar un transporte adecuado del Equipo.
- 4.2.** Para productos como: Portátiles, Tablet, All In One, Mini Pc y Monitores marca **COMPUMAX COMPUTER SAS**, es necesario utilizar el cargador original de la máquina.
- 4.3.** 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).
- 4.4.** Realizar con frecuencia copias de respaldo de la información (BACKUP) guardada en el disco duro de su equipo.
- 4.5.** 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.
- 4.6.** Apagar el equipo de manera correcta, no lo apague brusca o abruptamente, esto puede generar daños en los archivos sistema operativo y un mal funcionamiento en general.
- 4.7.** Desconectar el cable que conduce corriente a todo el equipo después de apagado, evitando así corto o quemado de sus partes por sobrecarga eléctrica.
- 4.8.** No consumir alimentos o bebidas cerca del equipo.
- 4.9.** Mantener la integridad del serial o número de serie y sello de seguridad.

	PRESTACIÓN DEL SERVICIO	CÓDIGO: FPSE-28
		VERSIÓN: 02
	TÉRMINOS DE GARANTÍA USUARIO COMPUMAX	APROBACIÓN: 01/07/2021
		Página: 3 de 6

5. CONDICIONES DE GARANTÍA

- 5.1. Esta garantía cubre exclusivamente los productos marca **COMPUMAX COMPUTER S.A.S.**
- 5.2. Los productos vendidos por **COMPUMAX COMPUTER S.A.S** están respaldados contra defectos de fabricación durante el periodo de garantía.
- 5.3. La garantía de los productos **COMPUMAX COMPUTER S.A.S** tiene vigencia, por el tiempo estipulado en la factura a partir de la fecha de compra.
- 5.4. La garantía es válida únicamente en el territorio nacional colombiano.
- 5.5. Para cualquier trámite de garantía en equipos Portátiles, Tablet, All In One, Mini Pc y monitores marca **COMPUMAX COMPUTER S.A.S** deberá contar con el cargador original para cualquier trámite de garantía.
- 5.6. La garantía cubre exclusivamente los productos marca **COMPUMAX COMPUTER S.A.S.** Para componentes o periféricos como: **Monitores y accesorios** de otras marcas, la garantía debe tramitarse directamente con el fabricante y estará sujeto a sus políticas y condiciones.
- 5.7. La aprobación de la garantía estará sujeta a la verificación del producto una vez se reciba físicamente en servicio técnico de **COMPUMAX COMPUTER S.A.S** en Bogotá.
- 5.8. En los productos marca **COMPUMAX COMPUTER S.A.S** que incluyan pantallas, la garantía se aplica a partir de 5 pixeles. (Monitores, All In One, Tablet, Portátiles).
- 5.9. El cliente será responsable de los daños físicos producidos en el transporte por mal embalaje de sus productos.
- 5.10. 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".


	PRESTACIÓN DEL SERVICIO	CÓDIGO: FPSE-28
		VERSIÓN: 02
	TÉRMINOS DE GARANTÍA USUARIO COMPUMAX	APROBACIÓN: 01/07/2021
		Página: 4 de 6

- 5.11.** Asignar una clave al BIOS o al disco duro asumirá riesgos y responsabilidades en la integridad y el funcionamiento del equipo, se debe estar seguro de recordar la clave y guardarla en un lugar seguro, de lo contrario asumirá los costos de la restauración o cambio de las partes afectadas.
- 5.12.** 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.
- 5.13.** En caso de 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.
- 5.14.** **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](#).
- 5.15.** **COMPUMAX COMPUTER S.A.S.** en ninguna circunstancia será responsable de la información o datos almacenados en los discos duros reclamados por la garantía; Se recomienda a los usuarios realizar una copia de seguridad de los datos antes de enviar productos para el servicio de garantía; **COMPUMAX COMPUTER SAS** se limita a la reparación e inspección de los elementos en garantía, excluyendo la recuperación y copia de seguridad de datos.
- 5.16.** Se reemplazarán los componentes del producto en caso de que aplique, de acuerdo con el diagnóstico emitido por servicio técnico de **COMPUMAX COMPUTER S.A.S.**

	PRESTACIÓN DEL SERVICIO	CÓDIGO: FPSE-28
		VERSIÓN: 02
	TÉRMINOS DE GARANTÍA USUARIO COMPUMAX	APROBACIÓN: 01/07/2021
		Página: 5 de 6

6. LA GARANTÍA NO CUBRE:

- 6.1. El vencimiento de la garantía a partir de la fecha de la factura.
- 6.2. Daños ocasionados en transporte por el mal embalaje del equipo.
- 6.3. La manipulación, remoción o alteración de los sellos de seguridad adheridos a Equipos y partes por **COMPUMAX COMPUTER S.A.S**
- 6.4. Daños producidos por la acción hongos, insectos, hormigas y animales en general en cualquier elemento del producto.
- 6.5. Presencia, humedad por sustancias líquidas, arena, agua, oxidación o cualquier elemento extraño en el interior del equipo.
- 6.6. La existencia de quemaduras, oxidación o corrosión en cualquier componente del equipo, evidenciando una exposición a condiciones ambientales inadecuadas.
- 6.7. Los daños de hardware ocasionados por el usuario como, golpes, impactos o cualquier manipulación física que cause deterioro.
- 6.8. El mal manejo o manipulación del equipo efectuada por parte del usuario, terceros o proveedores no autorizados por **COMPUMAX COMPUTER S.A.S**, tanto en Software como en Hardware.
- 6.9. Problemas ocasionados por instalación de periféricos o software adquiridos a terceros que presenten incompatibilidad.
- 6.10. La realización de modificaciones no incluidas en la configuración original del equipo, incluyendo el cambio de partes o la alteración de los seriales internos de fábrica.
- 6.11. Restauración o reinstalación de software no instalado originalmente por **COMPUMAX COMPUTER SAS**.
- 6.12. Daños en el sistema operativo ocasionados por virus informáticos.

	PRESTACIÓN DEL SERVICIO	CÓDIGO: FPSE-28
		VERSIÓN: 02
	TÉRMINOS DE GARANTÍA USUARIO COMPUMAX	APROBACIÓN: 01/07/2021
		Página: 6 de 6

- 6.13.** La pérdida de información, datos o programas del usuario.
- 6.14.** **COMPUMAX COMPUTER SAS** no se hace responsable del backup de la información almacenada en los equipos de cómputo que ingresan a garantía.
- 6.15.** Implementación de configuraciones no autorizadas en la Interfaz (BIOS), así como en las particiones de disco y el sistema operativo, que generen bloqueos o incompatibilidades de hardware y software, siendo esta situación de entera responsabilidad del consumidor.
- 6.16.** Defectos o fallas relacionados con la presencia de píxeles muertos o subpíxeles no funcionales en la pantalla del producto igual o menor a 4 (píxeles) teniendo en cuenta las condiciones de la garantía.
- 6.17.** No ampara la reparación ni la sustitución de aquellos elementos o partes del producto que presenten deterioro o fallo atribuible al desgaste ordinario derivado de su uso.
- 6.18.** Sobrecargas, bajas de tensión, picos transientes 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.
- 6.19.** Daños de hardware ocasionados por el usuario tales como: accidentes, problemas con el suministro de energía, golpes, perdidas de información y/o programas del usuario. Tendrá costo.
- 6.20.** El costo de la instalación, mantenimiento y explicación del uso del producto, por lo tanto, son de entera responsabilidad del consumidor.
- 6.21.** En caso de hurto, vandalismo, desastres naturales, incendios, inundaciones, accidentes y/o Actos Mal intencionados de Terceros.