Política de Disponibilidad de Repuestos y Servicios de Reparación



Tabla de Contenido

Información general del producto

Declaración de Compromiso

- Alcance de la Política

Periodo de disponibilidad de Repuestos y Servicios

Listado de componentes de repuestos (Anexo C)

Instrucciones para Obtener Servicios de Reparación y Repuestos

- Canales de Comunicación
- Instrucciones para Obtener Componentes de Repuesto

Información general del producto

Producto: Computador portátil

Referencia: Onix Series

Fabricante: Compumax Computer S.A.S.

Este documento se publica en la sección Soporte > Reparabilidad > Onix Series del sitio web oficial de Compumax, con el objetivo de informar a los usuarios y a las partes interesadas sobre la política de disponibilidad de repuestos y los servicios de reparación ofrecidos para esta línea de productos.

Declaración de Compromiso

Compumax Computer S.A.S. declara que cumple con el Criterio EPEAT 5.5.1 – Disponibilidad de servicios de reparación y componentes de repuesto, garantizando que los productos comercializados directamente al usuario final dispondrán de:

- Servicios de reparación autorizados.
- Componentes de repuesto listados en el Anexo C de EPEAT.
- Instrucciones claras para acceder a dichos servicios y repuestos.

Esto aplica a los computadores portátiles Compumax Onix Series.

https://www.compumax.com.co/sostenibilidad/soporte

Alcance de la Política

Esta política aplica a:

- Productos comercializados directamente por Compumax al usuario final, tal como define EPEAT como “comercialización directa”.
- Productos registrados en el EPEAT Registry.

Quedan excluidos:

- Productos institucionales con contrato de mantenimiento o servicio firmado.
- Productos vendidos exclusivamente a través de terceros distribuidores sin control de Compumax.

Periodo de disponibilidad de Repuestos y Servicios

Compumax garantiza la disponibilidad de piezas de repuesto obligatorias definidas en el Anexo C y servicios técnicos por un periodo de cinco (5) años a partir de la fecha de venta del producto. Este servicio se mantiene activo incluso tras el vencimiento de la garantía legal o comercial, mediante la modalidad de servicio técnico con cargo al usuario.

Listado de componentes de repuestos (Anexo C)

En cumplimiento de los requisitos del Anexo C del criterio 5.5.1, Compumax asegura la disponibilidad de los siguientes componentes, según la configuración original del producto:

Componente	Disponibilidad	Como solicitar
Batería Principal No hay pila CMOS independiente; se alimenta de la batería principal.	Sí	Solicitar vía canales de soporte
SSD	Sí	Solicitar vía canales de soporte
RAM Integrada (soldada) a la placa madre; no reemplazable.	No aplica	N/A
Tarjeta inalámbrica	Sí	Solicitar vía canales de soporte
Parlantes	Sí	Solicitar vía canales de soporte
Placa madre	Sí	Solicitar vía canales de soporte
Pantalla LCD	Sí	Solicitar vía canales de soporte
Cámara	Sí	Solicitar vía canales de soporte
Cables flex / Antenas	Sí	Solicitar vía canales de soporte
Disipador termico Sistema de disipación pasiva; no cuenta con cooler/ventilador.	Sí	Solicitar vía canales de soporte
Cargador / Fuente de alimentación externa	Sí	Solicitar vía canales de soporte
Cover A	Sí	Solicitar vía canales de soporte
Cover B Incluye el teclado, integrado a este cover.	Sí	Solicitar vía canales de soporte
Cover C	Sí	Solicitar vía canales de soporte

Componente	Disponibilidad	Como solicitar
Cover D	Sí	Solicitar vía canales de soporte
Puertos y Conectores Vienen incorporados en una placa adicional del equipo.	Sí	Solicitar vía canales de soporte

Todos estos componentes están disponibles para solicitud por parte del cliente final a través de los canales de soporte, salvo donde se indique lo contrario.

Nota: EPEAT permite que para productos institucionales ciertos componentes se entreguen exclusivamente a técnicos certificados.

Instrucciones para Obtener Servicios de Reparación y Repuestos

Para solicitar el servicio de reparación y repuestos de nuestros productos Compumax, deberá acceder a cualquiera de nuestros canales de comunicación, y tener a disposición la información básica del equipo como:

- Número de serial del equipo,
- Lugar de compra y Factura (opcional)
- Reporte del Incidente presentado.

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.

El servicio será atendido en las instalaciones de servicio técnico de COMPUMAX COMPUTER SAS en la ciudad de Bogotá.

Canales de Comunicación

- **Pagina Principal de Compumax:** https://www.compumax.com.co/contactenos
- **Horario de Atención:** lunes a viernes 8:00 am - 5:00 pm.
- **Línea:** 01 8000 910 790 Nivel nacional,
- **Línea Fija:** 601 5806600 local Bogotá.
- **Chat Web**: En nuestra página usted podrá ingresar y solicitar información de sus productos.
- **WhatsApp:** Realice consultas a través de nuestro WhatsApp Bot o comunícate con un asesor.
- **Contacto Web**: Diligencie el formulario con la solicitud y nuestra mesa de Ayuda se pondrá en contacto con usted.
- **Contacto E-mail:** Podrá solicitar atención personalizada para la atención de cualquier servicio por medio del correo electrónico: contactanos@compumax.com

Instrucciones para Obtener Componentes de Repuesto

Los repuestos del Anexo C pueden solicitarse directamente por los mismos canales de soporte, donde:

- Se verifica la compatibilidad con el modelo exacto del usuario.
- Se coordina la entrega o instalación del componente.
- Se proporcionan precios cuando aplica (fuera de garantía).

Compumax se compromete a procesar las solicitudes de repuestos de manera eficiente, proporcionando instrucciones de acceso claras y asegurando que las piezas suministradas sean compatibles y funcionales con el modelo específico del equipo.

Nota: Sobre productos institucionales para equipos destinados al segmento institucional, Compumax se reserva la facultad de determinar, de manera discrecional, la forma de disponibilidad de los componentes incluidos en el Anexo C. Dependiendo de la complejidad técnica del repuesto, su suministro podrá realizarse directamente al usuario final o limitarse exclusivamente a técnicos de servicio autorizados, con el propósito de garantizar el funcionamiento óptimo y la seguridad del dispositivo.

Derechos de autor

Copyright © Compumax Computer S.A.S.

Marcas comerciales

- Windows y Windows 11 es una marca comercial de Microsoft Corporation.
- Bluetooth® es una marca comercial registrada de Bluetooth SIG, Inc. en todo el mundo.• Wi-Fi®, Wi-Fi Direct™, Wi-Fi CERTIFIED™ y el logotipo de Wi-Fi son marcas comerciales registradas de Wi-Fi Alliance.
- El resto de las marcas comerciales y derechos de autor son propiedad de sus respectivos dueños.