1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos corporativos para la identificación, evaluación y gestión de casos clasificados como DOA (Dead On Arrival), garantizando una atención oportuna, transparente y técnicamente soportada a los clientes, así como la adecuada determinación de responsabilidades frente a daños, fallas o novedades detectadas en los productos al momento de su recepción.

2. ALCANCE

La presente política aplica a todos los productos comercializados por Compumax Computer S.A.S. en el territorio nacional y a todos sus segmentos de clientes, incluyendo usuarios finales, distribuidores (canales mayoristas), sector gobierno, retail y clientes corporativos.

Se excluyen de esta política aquellos productos comercializados bajo condiciones especiales previamente informadas y aceptadas por el cliente, tales como promociones, liquidaciones, remates de inventario o ventas sin garantía. En estos casos, el cliente reconoce y acepta el estado del producto al momento de la compra, por lo cual no serán objeto de gestión bajo la presente política ni bajo esquemas posteriores de garantía.

3. RESPONSABLES

Son responsables de la correcta aplicación de esta política:

- El cliente: quien debe verificar el estado del producto al momento de la recepción, reportar oportunamente cualquier novedad y suministrar las evidencias requeridas.
- El área de Servicio al cliente (SAC): responsable de recibir, registrar, gestionar y hacer seguimiento a los casos reportados.
- La planta de producción: encargada de realizar la validación técnica y física de los productos.
- El área de Operaciones y Logística: responsable de coordinar recogidas, entregas y gestionar reclamaciones ante transportadores.
- Los ejecutivos de cuenta: responsables de gestionar los reportes de posibles casos DOA cuando estos sean escalados por sus clientes, garantizando su registro a través del formulario corporativo de reporte DOA, y el acompañamiento, seguimiento y correcta escalación de los casos hasta su cierre.

4. DEFINICIONES

- **DOA (Dead On Arrival):** Condición en la cual un producto presenta daños físicos visibles o fallas de funcionamiento desde el momento de su recepción, siempre que sea reportado dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la entrega.

- **Serial Compumax:** Código único de identificación del producto que permite su trazabilidad y validación técnica. Su presentación es obligatoria para la gestión del caso.

- **Garantía Estándar:** Proceso de atención aplicable a fallas reportadas fuera del plazo DOA o que no cumplan las condiciones establecidas en esta política.

5. CONDICIONES PARA LA GESTIÓN DOA

5.1. Plazo de reporte:

El cliente dispone de un plazo máximo de tres (3) días hábiles, contados a partir de la fecha y hora de entrega del producto registrada por el operador logístico, para reportar una posible novedad susceptible de evaluación como DOA.

La apertura o gestión inicial del caso por parte de Compumax Computer S.A.S. no constituye aceptación automática del DOA, ya que esta estará sujeta a validación técnica.

Los reportes realizados fuera de este plazo serán gestionados bajo el proceso de garantía estándar.

5.2. Evidencias requeridas

Todo reporte deberá estar soportado con evidencias claras, completas y verificables. Como mínimo, se deberá incluir una imagen legible del Serial Compumax, junto con evidencia del estado del embalaje, del producto y/o de la falla reportada, mediante fotografías y, preferiblemente, videos.

La ausencia de evidencias suficientes o del serial podrá dar lugar al rechazo del caso como DOA.

6. TIPOLOGÍAS DE DOA

6.1. DOA por transporte

Corresponde a daños atribuibles a la operación logística, tales como golpes, abolladuras, fracturas o deterioro del embalaje. Las evidencias deberán permitir establecer el estado en el que fue recibido el producto, con el fin de gestionar oportunamente la reclamación ante el transportador.

6.2. DOA por fábrica

Aplica cuando el producto presenta fallas de funcionamiento o defectos de ensamble sin evidencia de daño por transporte. Las evidencias deberán permitir la validación técnica de la falla reportada.

7. VALIDACIÓN TÉCNICA

Cuando se determine la recogida del producto, este será sometido a una evaluación física y técnica en planta.

La aceptación del caso como DOA estará condicionada a la verificación de que la novedad no es consecuencia de mala manipulación, uso indebido, intervención no autorizada o condiciones atribuibles al cliente, y que cumple con los criterios definidos en esta política.

Compumax Computer S.A.S. se reserva el derecho de rechazar la clasificación como DOA con base en el resultado de dicha validación.

8. GESTIÓN DE CASOS ACEPTADOS COMO DOA

Una vez confirmado el caso como DOA, la Compañía procederá, según corresponda, con la reposición, reparación o solución técnica del producto.

Estos casos tendrán tratamiento prioritario frente a los procesos de garantía estándar, procurando restablecer la operación del cliente en el menor tiempo posible.

9. GESTIÓN LOGÍSTICA Y TRANSPORTE

Cuando el caso sea confirmado como DOA, la Compañía asumirá los costos asociados al transporte del producto, incluyendo la recogida y entrega.

El cliente deberá garantizar que el producto sea entregado en condiciones adecuadas de embalaje que aseguren su integridad durante el transporte.

En los casos en que el daño sea atribuible al operador logístico, Compumax gestionará las reclamaciones correspondientes ante el transportador.

10. CANALES OFICIALES DE REPORTE

Los casos DOA deberán ser reportados a través de los siguientes canales oficiales:

- Correos electrónicos corporativos: contactanos@compumax.com y adminsac@compumax.com
- Líneas de atención: (601) 580 66 00 y 01 8000 910 790
- Formulario web: https://www.compumax.com.co/contactenos

Adicionalmente, el ejecutivo de cuenta asignado se reconoce como canal autorizado para la recepción y gestión de los casos, siendo responsable de su adecuada escalación interna conforme a los lineamientos de la Compañía.

El uso de canales no oficiales podrá afectar los tiempos de atención, la trazabilidad y la correcta gestión del caso.

11. CONDICIONES PARA DISTRIBUIDORES MAYORISTAS

Para los clientes del canal mayorista, Compumax Computer S.A.S. podrá definir, previo acuerdo entre las partes, esquemas de atención diferenciados orientados a la eficiencia operativa, tales como el envío de partes o componentes, la autorización de intervención técnica por parte del distribuidor o la implementación de soluciones sin retorno del equipo completo, cuando aplique.

Estas alternativas estarán sujetas a validación técnica y a las condiciones específicas de cada caso.

12. EXCEPCIONES

No serán reconocidos como DOA aquellos casos que no cumplan con los requisitos establecidos en la presente política, incluyendo, pero sin limitarse a, reportes extemporáneos, ausencia de evidencias, daños por uso indebido o productos excluidos por condiciones comerciales previamente informadas y aceptadas por el cliente.

13. MARCO NORMATIVO

La presente política se fundamenta en la legislación vigente en Colombia, incluyendo la Ley 1480 de 2011 – Estatuto del Consumidor, el Código de Comercio y la normativa aplicable al transporte de mercancías.

14. DISPOSICIONES FINALES

El cumplimiento de los plazos establecidos, la entrega de evidencias completas y la validación técnica constituyen requisitos indispensables para la aceptación de un caso como DOA.

Compumax Computer S.A.S. se reserva el derecho de modificar la presente política en cualquier momento, informando oportunamente a sus clientes a través de los canales oficiales.

La presente política entra en vigencia a partir de su publicación y deroga cualquier disposición previa relacionada con la gestión de casos DOA.