

## TÉRMINOS DE GARANTÍA COMPUMAX COMPUTER S.A.S PARA CLIENTE DE COMPRA ONLINE / E-COMMERCE

### 1. RECOMENDACIONES BÁSICAS:

- 1.1. Conservar la factura y caja original del producto.
- 1.2. Para productos como Portátiles, Tablet, All In One, Mini PC y Monitores es necesario utilizar el cargador original de la máquina.
- 1.3. Tener una buena adecuación eléctrica, esta debe incluir un polo a tierra y un estabilizador (Para sitios de frecuente interrupción de energía en lo posible tener UPS).
- 1.4. Realizar con frecuencia copias de respaldo de la información (BACK UP) guardada en el disco duro de su equipo.
- 1.5. 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.
- 1.6. Al apagar el equipo hágalo de manera correcta, no lo apague bruscamente, esto puede generar daños en los archivos y un mal funcionamiento.
- 1.7. Después de apagado, desconecte el cable que conduce corriente a todo el equipo, evitando así corto o quemado de sus partes por sobrecarga eléctrica.
- 1.8. No consumir alimentos o bebidas cerca del equipo.
- 1.9. En caso de requerir soporte, se recomienda estar cerca del equipo e informar el problema presentado.
- 1.10. Si tiene alguna inquietud o sugerencia acerca del producto, por favor comuníquese a nuestra línea nacional de atención al cliente 01 8000 910 790 en Bogotá (601) 5806600.



## 2. CONDICIONES DE LA GARANTÍA

- 2.1.** Esta garantía cubre exclusivamente los productos marca COMPUMAX; para los demás componentes de otras marcas Ej. impresoras o monitores, debe tramitarse la garantía directamente con el fabricante y estará sujeto a sus políticas y condiciones.
- 2.2.** No se aceptaran reclamaciones por posibles faltantes, transcurridas 72 horas de haber recibido el producto a satisfacción. Es obligatorio para continuar con el proceso de reclamación que al momento de recibir la mercancía se deje la siguiente observación en la guía "Sin verificar contenido interno"
- 2.3.** Si el cliente desea realizar el cambio del producto o retracto de la compra solo podrá hacerlo durante los primeros 5 días hábiles siguientes al recibido, siempre y cuando la licencia de office no haya sido activada y el equipo este en condición de nuevo.
- 2.3.1.** El usuario deberá garantizar que el producto se encuentre en óptimas condiciones, tales como: No presentar señas de uso, contar con las cajas, accesorios y etiquetas completas en perfecto estado.
- 2.3.2.** Los costos de transporte (flete) y seguros serán asumidos por el cliente.
- 2.4.** Los productos vendidos por COMPUMAX COMPUTER S.A.S están respaldados contra defectos de fabricación:
- 2.4.1.** Para Los portátiles, equipos de escritorio, tabletas e impresoras se brindara la garantía por un periodo de 12 meses.
- 2.4.2.** Las VR Glass Compumax (gafas de realidad virtual), son un producto que no cuenta con garantía.
- 2.5.** La garantía es válida en el territorio nacional Colombiano.

- 2.6. El tiempo de respuesta al cliente será de 8 días hábiles a partir de la solicitud o reporte de la falla.
- 2.7. Para cualquier trámite de garantía en equipos Portátiles, Tablet, All In One, Mini PC y Monitores deberá entregarse el cargador original al momento de solicitar el servicio.
- 2.8. 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.
- 2.9. El costo del transporte (flete) tanto de envío como de retorno del producto al cliente, será asumido por el vendedor.
- 2.10. 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.
- 2.11. La solución de la garantía será de 30 días hábiles a partir del recibido del producto en las instalaciones de COMPUMAX COMPUTER S.A.S
- 2.12. El cliente será responsable de los daños físicos producidos en el transporte por mal embalaje de sus productos.
- 2.13. Se reemplazarán los componentes del producto por fallas severas, previo diagnóstico del técnico de COMPUMAX COMPUTER S.A.S.
- 2.14. El soporte a los daños en el sistema operativo licenciado, vendido por COMPUMAX COMPUTER S.A.S no tendrán costo por primera vez.
- 2.15. El tiempo de la garantía se suspenderá mientras el consumidor este privado del uso del producto.
- 2.16. Solo si el producto no admite reparación se procederá con la reposición por uno igual o de mejores condiciones y/o especificaciones.
- 2.17. En caso de ser rechazada la garantía, COMPUMAX COMPUTER S.A.S notificara al cliente por escrito el dictamen técnico y las causales de

rechazo, así mismo se retornara el producto a la dirección suministrada en la orden de servicio.

- 2.18.** Si desea modificar la configuración original de la máquina y no perder su garantía, debe llevar el equipo a cualquiera de nuestras sucursales para la instalación correspondiente, este servicio tendrá costo adicional.
- 2.19.** **Compumax Computer S.A.S**, establece que toda máquina ingresada a servicio técnico que supere un período mayor o igual a tres (3) meses 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](#).

### 3. LA GARANTIA NO CUBRE:

- 3.1.** Daños producidos por hongos, insectos, hormigas y animales en general en cualquier elemento del producto.
- 3.2.** 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.
- 3.3.** Costo de instalación, mantenimiento y explicación del uso del producto, por lo tanto, son de entera responsabilidad del consumidor.
- 3.4.** Reincidencia de daños en el sistema operativo ocasionados por virus informáticos.
- 3.5.** Problemas ocasionados por instalación de periféricos o software adquiridos a terceras partes que presenten incompatibilidad.
- 3.6.** Daños ocasionados por el usuario; el servicio técnico tendrá costo.
- 3.7.** En caso de hurto, desastres naturales, incendios, inundaciones, accidentes y/o problemas con el suministro de energía.



## 4. COMO SOLICITAR NUESTRO SERVICIO DE GARANTIA:

- 4.1. Tener a disposición la información básica del producto como: Numero de serial del equipo, factura (opcional) y lugar de compra.
- 4.2. Reportar a la tienda virtual donde realizo la compra (LINIO – ÉXITO.COM – QUE BUENA COMPRA – COMPRAME, Entre otros), llamar a la línea gratuita nacional de servicio al cliente de COMPUMAX 01 8000 910 790, en Bogotá al (601) 5806600 Consultar nuestra página web [www.compumax.com.co](http://www.compumax.com.co) opción CHAT o escribir a nuestro correo [contactanos@compumax.info](mailto:contactanos@compumax.info).

