

TÉRMINOS DE GARANTÍA COMPUMAX COMPUTER S.A.S PARA DISTRIBUIDOR

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. Los productos vendidos por COMPUMAX COMPUTER S.A.S están respaldados contra defectos de fabricación durante el periodo de garantía.
- 2.4. La garantía solo estará vigente durante el tiempo estipulado en la factura.
- 2.5. La garantía es válida en el territorio nacional Colombiano.
- 2.6. 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.
- 2.7. 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.
- 2.8. 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.
- 2.9. El cliente será responsable de los daños físicos producidos en el transporte por mal embalaje de sus productos.
- 2.10. Se reemplazarán los componentes del producto por fallas severas, previo diagnóstico del técnico de COMPUMAX COMPUTER S.A.S

- 2.11.** El soporte a los daños en el sistema operativo licenciado, vendido por COMPUMAX COMPUTER S.A.S no tendrán costo por primera vez.
- 2.12.** 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.
- 2.13.** 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.
- 2.14.** Los tramites de garantías de partes se realizaran exclusivamente por la plataforma FORZA implementada por COMPUMAX COMPUTER S.A.S (ver proceso de solicitud de garantía en el numeral 4. COMO SOLICITAR NUESTRO SERVICIO DE GARANTÍA)
- 2.15.** El distribuidor asumirá el flete de envío de la parte hasta COMPUMAX COMPUTER S.A.S, y COMPUMAX COMPUTER S.A.S. asumirá el flete de retorno de la parte nueva hasta el domicilio del distribuidor.
- 2.16.** Los tramites de garantías de equipos se realizaran exclusivamente en nuestra línea nacional de atención al cliente 01 8000 910 790 en Bogotá (601) 5806600, o en nuestra página web www.compumax.com.co opción CHAT (ver proceso de solicitud de garantía en el numeral 4. COMO SOLICITAR NUESTRO SERVICIO DE GARANTÍA)
- 2.17.** No se realizara cambio de producto ni devolución de dinero a los equipos que tengan activado el office.
- 2.18.** En caso que la garantía aplique para devolución de dinero este será devuelto de 5 a 10 días hábiles.
- 2.19.** En caso de realizar la compra con tarjeta de crédito y desee retractarse de ella tendrá que hacerlo el mismo día que realizo el pago, de lo contrario deberá asumir los costos bancarios a los que haya lugar.



- 2.20.** **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](#).
- 2.21.** Para las pantallas incluidas en los productos marca Compumax solo se cubrirá la garantía a partir de 4 pixeles.

NOTA: No aplica para los equipos adquiridos con descuento especial.

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. Los distribuidores tienen asignados 2 procesos para el trámite de sus productos. los cuales son:

4.1.1. Para el reporte de garantías de equipos de Escritorio y All In One (opcional), 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 asignara automáticamente un numero de RMA por cada parte tramitada.

4.1.2. Para el reporte de garantías de equipos Portátiles, Tablets y All In One (opcional), debe tener a disposición la información básica del equipo como: Numero de serial del equipo, factura (opcional) y Llamar a la línea gratuita nacional de servicio al cliente 01 8000 910 790, en Bogotá al (601) 5806600 o consultar nuestra página web www.compumax.com.co opción CHAT, donde le asignaran un numero de Orden de Servicio por cada equipo reportado.

