

TÉRMINOS DE GARANTÍA COMPUMAX COMPUTER S.A.S PARA USUARIO FINAL

1. RECOMENDACIONES BÁSICAS:

- 1.1. Conservar la factura y caja original del producto.
- 1.2. Para productos como Portátiles, Tablet, All In One y MaxTime 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 975 803 en Bogotá (1) 4433870.



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 y MaxTime 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. Para las pantallas incluidas en los productos marca Compumax solo se cubrirá la garantía a partir de 4 pixeles.
- 2.15. No se realizara cambio de producto ni devolución de dinero a los equipos que tengan activado el office.
- 2.16. En caso que la garantía aplique para devolución de dinero este será devuelto de 5 a 10 días hábiles.
- 2.17. 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.
- 2.18. **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 equipo como: Numero de serial del equipo, factura (opcional) y lugar de compra.
- 4.2. Llamar a la línea gratuita nacional de servicio al cliente 01 8000975 803, en Bogotá al (1) 4433870 o Consultar nuestra página web www.compumax.com.co opción CHAT.

