	PRESTACIÓN DEL SERVICIO	CÓDIGO: FPSE-26
		VERSIÓN: 02
	TÉRMINOS DE GARANTÍA DISTRIBUIDOR	APROBACIÓN: 10/10/2023
		Página: 1 de 6

1. TÉRMINOS GENERALES


- 1.1. Los Términos y condiciones describen los derechos y obligaciones del distribuidor, exclusivo para productos **COMPUMAX** en la cobertura nacional del Colombia, la garantía aplica únicamente al hardware o Software entregados por **COMPUMAX COMPUTER SAS** que presenten daños inherentes a la calidad de nuestro producto y bajo un concepto técnico se compruebe la necesidad del mantenimiento correctivo mediante la reparación o reemplazo parcial o total con base a los lineamientos expuestos en la ley 1480 de 2011.

2. CANALES DE COMUNICACIÓN

- 2.1. Horario de Atención: lunes a viernes 8:00 am - 4:30 pm.
- 2.2. Línea: 01 8000 910 790 Nivel nacional, Línea Fija: 601 5806600 local Bogotá.
- 2.3. [Chat Web](#): En nuestra página usted podrá ingresar y solicitar información de sus productos.
- 2.4. [WhatsApp](#): Realice consultas a través de nuestro WhatsApp Bot o comuníquese con un asesor.
- 2.5. [Contacto Web](#): Diligencie el formulario con la solicitud y nuestra mesa de Ayuda se pondrá en contacto con usted.
- 2.6. [Contacto E-mail](#): Podrá solicitar atención personalizada para la atención de cualquier servicio por medio del correo electrónico: contactanos@compumax.com.
- 2.7. [Sistema Forza](#): Podrá solicitar la garantía de las partes y de ser aprobada se procede con el envío para revisión

3. COMO SOLICITAR GARANTÍA.

- 3.1. Para la solicitud de garantía de nuestros productos **COMPUMAX**, deberá acceder a cualquiera de nuestros canales de comunicación, tener a disposición la información básica del equipo como:
- 3.1.1. Número de serial del equipo o parte afectada

	PRESTACIÓN DEL SERVICIO	CÓDIGO: FPSER-26
		VERSIÓN: 02
	TÉRMINOS DE GARANTÍA DISTRIBUIDOR	APROBACIÓN: 10/10/2023
		Página: 2 de 6

- 3.1.2. Numero de la factura
- 3.1.3. Factura (opcional)
- 3.1.4. Incidente presentado.

3.2. Para revisión de equipo completo, nuestra mesa de ayuda realizará recepción de su solicitud generando número de Orden de servicio y el correspondiente historial de seguimiento con el cual será atendido su caso

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

3.4. Para la revisión de partes, la solicitud se debe realizar a través del Sistema Forza, el cual generará el número de RMA que servirá para hacer el seguimiento al caso. En este se reportará la respectiva aprobación o rechazo de la garantía

3.5. Las partes aprobadas por RMA deben ser enviadas a las instalaciones de **COMPUMAX COMPUTER SAS** en la ciudad de Mosquera (Av troncal de Occidente No 20-85 Bodega 2 Manzana 6 Lote 34)


3.6. Se debe garantizar que las partes aprobadas para su envío deben estar correctamente embaladas y marcadas con el numero de RMA generada por el sistema Forza.

4. RECOMENDACIONES PARA TRAMITE DE LA GARANTÍA.

4.1. Conservar la caja original del producto con sus respectivos embalajes (icopores, espumas, bolsas, etc) para garantizar un transporte adecuado del Equipo.

4.2. Para productos como: Portátiles, Tablet, All In One, Mini Pc y Monitores marca **COMPUMAX**, es necesario que siempre sean utilizados con el cargador original que viene en la máquina.


4.3. Al utilizar los equipos **COMPUMAX**, se debe garantizar una adecuada conexión eléctrica, esta debe incluir un polo a tierra y un estabilizador. Para sitios de frecuente interrupción de energía en lo posible tener UPS.

	PRESTACIÓN DEL SERVICIO	CÓDIGO: FPSER-26
		VERSIÓN: 02
	TÉRMINOS DE GARANTÍA DISTRIBUIDOR	APROBACIÓN: 10/10/2023
		Página: 3 de 6


- 4.4. Realizar con frecuencia copias de respaldo de la información (BACKUP) guardada en el disco duro de su equipo.
- 4.5. 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.
- 4.6. Apagar el equipo de manera correcta, no lo apague brusca o abruptamente, esto puede generar daños en los archivos del sistema operativo y un mal funcionamiento en general.
- 4.7. Desconectar el cable que conduce corriente a todo el equipo después de apagado, evitando así corto o quemado de sus partes por sobrecarga eléctrica.
- 4.8. No consumir alimentos o bebidas cerca del equipo.
- 4.9. Mantener la integridad del serial o número de serie y sello de seguridad.

5. CONDICIONES DE GARANTÍA

- 5.1. Esta garantía cubre exclusivamente los productos marca **COMPUMAX**.
- 5.2. Los productos vendidos por **COMPUMAX COMPUTER S.A.S** están respaldados contra defectos de fabricación durante el periodo de garantía.
- 5.3. La garantía de los productos **COMPUMAX** tiene vigencia, por el tiempo estipulado en la factura a partir de la fecha de compra.
- 5.4. La garantía es válida únicamente en el territorio nacional colombiano.
- 5.5. Para cualquier trámite de garantía en equipos Portátiles, Tablet, All In One, Mini Pc y monitores marca **COMPUMAX** deberá contar con el cargador original para cualquier trámite de garantía.

	PRESTACIÓN DEL SERVICIO	CÓDIGO: FPSE-26
		VERSIÓN: 02
	TÉRMINOS DE GARANTÍA DISTRIBUIDOR	APROBACIÓN: 10/10/2023
		Página: 4 de 6

- 5.6. La garantía cubre exclusivamente los productos marca **COMPUMAX**. Para componentes o periféricos como: **Monitores y accesorios** de otras marcas, la garantía debe tramitarse directamente con el fabricante y estará sujeto a sus políticas y condiciones.
- 5.7. La aprobación de la garantía estará sujeta a la verificación del producto una vez se reciba físicamente en servicio técnico de **COMPUMAX COMPUTER S.A.S** en Bogotá.
- 5.8. En los productos marca **COMPUMAX** que incluyan pantallas, la garantía se aplica a partir de 4 pixeles. (Monitores, All In One, Tabletas, Portátiles).
- 5.9. El cliente será responsable de los daños físicos producidos en el transporte por mal embalaje de sus productos. En este caso **COMPUMAX COMPUTER S.A.S** no se hará responsable por los daños ocurridos.
- 5.10. No se aceptarán reclamaciones por daños o pérdidas, transcurridas **72 horas** de haber recibido el producto a satisfacción. Para efectuar el proceso de reclamación es obligatorio al momento de recibir la mercancía a la transportadora, se deje la siguiente observación en la guía "Se recibe sin verificar contenido interno".
- 5.11. Si decide asignar una clave al BIOS o al disco duro, asumirá riesgos y responsabilidades en la integridad y el funcionamiento del equipo, se debe estar seguro de recordar la clave y guardarla en un lugar seguro, de lo contrario asumirá los costos de la restauración o cambio de las partes afectadas.
- 5.12. En caso de recibir el producto en malas condiciones (Rayones, abolladuras, fisuras, daño en conexiones o puertos, pantallas rotas, entre otros) y este aplique para nota crédito o devolución de dinero de común acuerdo con el cliente, se determinará un demérito por el uso no adecuado que se evidencie en el producto.
- 5.13. En caso que la RMA sea aprobada se tendrán 10 días hábiles por parte del distribuidor para el envío de la parte a las instalaciones

	PRESTACIÓN DEL SERVICIO	CÓDIGO: FPSER-26
		VERSIÓN: 02
	TÉRMINOS DE GARANTÍA DISTRIBUIDOR	APROBACIÓN: 10/10/2023
		Página: 5 de 6

de **COMPUMAX COMPUTER S. A. S** en Mosquera, de lo contrario se descartara esta parte y deberá generar una nueva RMA por el sistema Forza

5.14. En caso de que la garantía sea aprobada y se autorice la devolución del dinero o nota crédito, este será reembolsado o emitido en un plazo máximo de 15 días hábiles.

5.15. COMPUMAX COMPUTER S. A. S., establece que toda máquina ingresada a servicio técnico que supere un período mayor o igual a tres (3) meses sin novedad de parte del usuario 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](#).

5.16. COMPUMAX COMPUTER S.A.S. en ninguna circunstancia será responsable de la información o datos almacenados en los discos duros reclamados por la garantía; Se recomienda a los usuarios realizar una copia de seguridad de los datos antes de enviar productos para el servicio de garantía; **COMPUMAX COMPUTER S.A.S.** se limita a la reparación e inspección de los elementos en garantía, excluyendo la recuperación y copia de seguridad de datos.


5.17. En caso de que aplique el cambio de uno o más componentes del producto, se reemplazarán de acuerdo con el diagnóstico emitido por servicio técnico de **COMPUMAX COMPUTER S.A.S.**

6. LA GARANTÍA NO CUBRE:

6.1. Vencimiento de la garantía a partir de la fecha de la factura.

6.2. Cuando se presente evidencia de manipulación, alteración o remoción de los sellos de seguridad.

6.3. Daños producidos por hongos, insectos, hormigas y animales en general en cualquier elemento del producto.

	PRESTACIÓN DEL SERVICIO	CÓDIGO: FPSE-26
		VERSIÓN: 02
	TÉRMINOS DE GARANTÍA DISTRIBUIDOR	APROBACIÓN: 10/10/2023
		Página: 6 de 6

- 6.4.** Olvido y configuraciones no autorizadas en BIOS discos y sistema operativo que generen bloqueo en hardware y software son de entera responsabilidad del consumidor.
- 6.5.** Presencia, humedad por sustancias líquidas, arena, agua, quemaduras, oxidación o cualquier elemento extraño en el interior del equipo.
- 6.6.** Sobrecargas, bajas de tensión, picos transientes y en general cualquier falla derivada de la exposición o uso del equipo en redes eléctricas con condiciones no optimas conforme al Reglamento técnico de Instalaciones Eléctricas – RETIE. Esta situación se determinará por el fabricante cuando se evidencie en el equipo o su fuente de poder fallos derivados de las situaciones expuestas.
- 6.7.** El mal manejo o manipulación del equipo efectuado por parte del usuario o de terceros no autorizados, así como modificaciones no incluidas en la configuración original, cambio de partes, seriales internos de fábrica.
- 6.8.** Daños en el sistema operativo ocasionados por virus informáticos.
- 6.9.** Problemas ocasionados por instalación de periféricos o software adquiridos a terceras partes que presenten incompatibilidad.
- 6.10.** Daños de hardware ocasionados por el usuario tales como: accidentes, problemas con el suministro de energía, golpes, pérdidas de información y/o programas del usuario. Para estos casos su cambio o reparación tendrá costo.
- 6.11.** En caso de hurto, desastres naturales, incendios, inundaciones, accidentes y/o Actos Mal intencionados de Terceros.