

TÉRMINOS DE GARANTÍA

compuya.com

COMPUYA garantiza el Servicio Técnico de garantías gratuito según el periodo especificado para cada tipo de producto.

COMPUYA acepta reparar durante el periodo de Garantía aquellos productos que presenten daños durante su uso normal.

El cliente es responsable del Software que está instalado en la máquina.

El cliente entiende que el artículo adquirido es de remanufacturado, por lo tanto puede que el producto presente huellas de uso las cuales no alteran el funcionamiento del artículo.

El cliente acepta que en caso de tener que **FORMATEAR** el equipo, es responsable de la información que se encuentra en él. El Servicio Técnico de Garantías Autorizado por **COMPUYA** no responde por ningún tipo de información.

USO DEL SERVICIO DE GARANTÍA

El cliente deberá comunicarse vía telefónica para advertir el motivo de la garantía donde se le asistirá inicialmente de forma remota.

CONDICIONES DE LA GARANTÍA

1. **BOGOTÁ.** En el momento que el cliente solicite la Garantía de un producto se debe presentar **COPIA DE LA FACTURA** para agilizar el trámite de la garantía.

2. **NACIONAL.** Los clientes a nivel Nacional deben enviar el producto debidamente empaçado para evitar daños físicos, se debe incluir **COPIA DE LA FACTURA** y el formato de **remisión** donde se debe relacionar la máquina y/o partes que se está enviando al Servicio Técnico de Garantías Autorizado por **COMPUYA**. Si el cliente no envía el Formato **remisión**, o algún documento donde se explique la falla del producto; el departamento técnico **NO PODRÁ** proceder al trámite de Garantía correspondiente y deberá dar aviso inmediato para una pronta solución.

LIMITACIONES DE RESPONSABILIDAD POR GARANTÍA

1. Si el periodo de Garantía del producto ha expirado se rechaza el trámite.

2. Productos que presenten el **SELLO DE SEGURIDAD ALTERADO O REMOVIDO** y se evidencie que la falla se debe a una mala manipulación, que los seriales **NO PERTENECEN A LOS RELACIONADOS EN LA FACTURA DE COMPRA**, no se realizará pago de la Garantía.

1. Productos que presenten modificaciones en las especificaciones y/o actualizaciones no autorizadas que alteren la funcionalidad del producto, se rechaza la garantía.

2. Problemas causados por transporte inapropiado del equipo, no se concede la garantía.

3. Problemas causados por la invasión de cuerpos extraños al producto como agua, arena, insectos o similares, anula la garantía, se rechaza la garantía.

4. Problemas causados por condiciones de la naturaleza Como terremotos, inundaciones, tormentas eléctricas, etc., no están cubiertas para trámite de garantía.

5. Tampoco por condiciones accidentales o provocadas Como incendios, fluctuaciones de voltaje, vandalismo, robo o similares.

6. No están cubiertas por la garantía golpes, quemaduras, rayones y la falta de componentes en las partes.

7. Esta garantía no cubre la reparación o la sustitución de piezas debido al desgaste.

8. El hecho de no mantener el producto en buenas condiciones, o no hacerles los debidos mantenimientos adecuados para que no alteren el funcionamiento normal del producto, no se aceptara la garantía.

9. Ataques de virus, el uso de software no incluido con el producto, un software instalado incorrectamente y problemas por el mal uso del software, no se otorgara garantía.

GARANTIA DE PÍXELES EN MONITORES

Durante la producción del panel **LCD-LED** para monitores pueden quedar sub-píxels oscuros o brillantes pero esto no afecta la funcionalidad del Monitor **LCD-LED**. Los clientes pueden advertir los puntos oscuros o brillantes en ciertas situaciones, mientras el consumidor usa el Monitor **LCD-LED**. Sin embargo, esto no se considera como un defecto a menos que el número de subpíxels brillantes y oscuros exceda el máximo permitido por **COMPUYA** que son de 5 píxeles.

PERIODO DE GARANTÍA

1. El periodo de la Garantía de las **CPU, MONITOR** comienza a partir de la fecha de compra según la factura original y finaliza a los 6 meses contados a partir de esa fecha.

2. El periodo de garantía de **MOUSE, TECLADO Y OTROS PERIFERICOS ADICIONALES** es de 1 meses por defecto de fábrica.

GARANTÍA BODEGA (BOGOTÁ):

Deberá acercarse al Punto Autorizado de Servicio Técnico de **COMPUYA** que se encuentra ubicado en la Cra 72J No 37 G - 06 Sur, con el producto por el cual está solicitando el Servicio. En el horario establecido de martes y miércoles de 8:00 a.m.- 11:00 a.m.

El personal encargado y autorizado recibirá la Garantía al cliente y realizará una revisión general para determinar si se puede solucionar inmediatamente o se debe dejar en revisión. La Garantía dispone de **30 DÍAS HÁBILES MÁXIMO** a partir de la fecha que el producto sea entregado al Servicio Técnico de Garantías Autorizado por **COMPUYA**. Si el producto esta antes de los 8 días hábiles estipulados lista para entregar, el departamento de garantía se comunicará con el cliente para dar aviso y poder

reclamar su producto. Al reclamar la garantía el cliente debe presentar el soporte original, el cual se le entrega al momento del ingreso del producto. Si no presenta este soporte, debe traer una carta de autorización por el representante legal de la empresa para reclamar la garantía de lo contrario no se podrá hacer entrega del producto que estuvo en trámite de garantía.

GARANTÍA NACIONAL:

Se debe enviar el producto al Servicio Técnico de Garantías Autorizadas por **COMPUYA** debidamente empaçado junto con el Formato **remisión RELACION MÁQUINA / PARTE DE GARANTÍA**, debidamente diligenciado con los datos completos del cliente y la dirección a la cual se debe enviar la garantía solucionada. Es importante diligenciar en su totalidad este documento para que en el momento del trámite sea lo más ágil posible, y también al instante del envío de la solución de la Garantía no se presenten inconvenientes.

La Garantía dispone de **30 DÍAS HÁBILES** a partir de la fecha que la máquina llega al Departamento de Garantías. Si el producto esta antes de los 30 días previstos lista para enviar, el departamento Técnico enviará inmediatamente al cliente el producto ya solucionado.

El costo del transporte para envío y retorno del producto deberá ser cubierto por el cliente. **COMPUYA** no es una empresa transportadora por lo tanto no está en la obligación de cubrir gastos de transporte de los productos.

El Servicio Técnico de Garantías Autorizado por **COMPUYA**. No se hará responsable de los productos después de **60 DÍAS**.

RECOMENDACIONES

Al momento de la compra el cliente es responsable de revisar el producto, en caso tal que se presente algún daño ya sea físico o funcionalmente deberá informar a su respectivo asesor para su solución inmediata.