

Compumax

Compumax

PROTOCOLO DE GARANTIA

TERMINOS DE GARANTIA



TIEMPO DE LA GARANTÍA

Los portátiles entregados por la Secretaria de Educación tiene una garantía de 3 años contados a partir de la fecha de entrega a la secretaria de Educación.

Esta garantía cubre todas aquellas fallas o defectos atribuidos a la fabricación.

Esta garantía cubre únicamente las fallas o defectos de fabricación durante el tiempo estipulado de la garantía.

SITUACIONES QUE INVALIDAN LA GARANTÍA.

La garantía NO será válida:

- a. Si se evidencia un mal manejo o manipulación del dispositivo, o muestras de daño físico atribuibles al usuario y manipulación sello de seguridad.
- b. Por daños del sistema, atribuibles a la instalación de otros sistemas operativos y aplicaciones diferentes a las preinstaladas.
- c. Por la indebida instalación y conexión de elementos externos (audífonos, USB, periféricos) que no son los originales del dispositivo.
- d. Desastres naturales, hurto, sobrecargas eléctricas, incendios, inundaciones o accidentes de todo tipo.
- e. Todas las fallas que no sean atribuibles por defectos de fabricación.

CANALES DE COMUNICACIÓN



Compumax Computer S.A.S ofrece servicio de atención gratuita a través de los siguientes Canales en sus Horario de Atención: lunes a viernes 8:00 am - 4:30 pm

a. Línea:

01 8000 910 790 Nivel nacional
601 5806600 Nivel Distrital Bogota

b. Chats:

Chat Web a través del registro del usuario podrá ingresar y solicitar información de sus productos.

<https://www.compumax.com.co/contacto/>

c. PQRS:

Solicitud de Peticiones quejas reclamos y sugerencias por medio de sitio Web <https://www.compumax.com.co/contacto/> podrá solicitar atención personalizada para la atención de cualquier servicio de Compumax.

d. Contacto E-Mail

Podrá solicitar atención personalizada para la atención de cualquier servicio de Compumax por medio del correo electrónico

mesadeayuda@compumax.com

En Cualquiera de los anteriores canales de comunicación Podrán solicitar soporte de los productos Compumax teniendo en cuenta las condiciones de la garantía.

TRAMITE PARA HACER EFECTIVA LA GARANTIA



La garantía de los dispositivos deberá ser reportada por el usuario al siguiente correo:

- a) mesadeayuda@compumax.com
- b) **En el asunto:** escribir **Solicitud de garantía portátil -Contrato 92899 (FECHA)**. En el cuerpo del correo se debe indicar nombre de la persona que reporta la falla, Teléfonos de contacto, dirección con nomenclatura, municipio donde se encuentran los equipo, serial del equipo (número grabado al reverso del dispositivo) y descripción de la falla.
- c) El plazo para atender la garantía será de diez (10) días hábiles, contados a partir del envío el correo.
- d) El diagnóstico del dispositivo se realizará haciendo una verificación de partes internas, de acuerdo con el estado en que se reciba el dispositivo por uno de nuestros técnicos. En caso de presentar evidencia de manipulación del sello de seguridad, parte faltante en el dispositivo o en caso de encontrar evidencias de golpes, partes dañadas o intervenidas no se responderá por la garantía, ya que es una manipulación no autorizada del dispositivo.
- e) Una vez solucionada la falla, el dispositivo será entregado al usuario final en la sede del fabricante.

Derechos de autor

Copyright © 2022 Compumax Computer S.A.S.

