

# POLÍTICA DE GARANTÍA

@PC MAYORISTA S.A.S



## ¿CUÁNDO PUEDES SOLICITARLA?

Cuando tu producto no cumpla con:

- **CALIDAD:** Cuando un producto cumple con las características informadas.
- **IDONEIDAD:** Cuando el producto sirve para lo que fue hecho.
- **SEGURIDAD:** Cuando un producto no presenta riesgo para la salud o integridad de las personas.

## ¿DÓNDE DEBES SOLICITARLA?

Dependiendo de la marca de tu producto puedes validar en el Anexo 1 si la garantía que necesitas debes tramitarla con nosotros o directamente con un centro de servicios especializado de la marca.



## ¿QUÉ DEBES PRESENTAR?

1. Información de tu compra: Fecha, hora y canal de venta.
2. Referencia del producto o serial si lo tienes. (Fotos).
3. Descripción de la falla.
4. Empaques adecuados, accesorios completos y en buen estado.
5. El producto con los sellos de identificación. Si fueron removidos o alterados, no podremos otorgarte la garantía. (Si aplica).

## PASOS A SEGUIR

1. Al solicitar la garantía recibirás una orden de servicio, como soporte.
2. Luego del diagnóstico de la falla nosotros podemos elegir que el producto sea:
  - Reparado,
  - Cambiado
  - o realizar una nota crédito.



3. Tenemos máximo 30 días hábiles para darte una solución. Solo ten en cuenta que en algunas ocasiones dependemos de otras marcas y fabricantes para poderte ayudar
4. Si tu producto es reparado, recuerda que trabajaremos en la falla que nos contacte o en las asociadas a la misma.
5. Recibirás una llamada telefónica, salvo que sea una nota de crédito donde te enviamos un correo.
6. Debes acercarte a retirar el producto con la orden de servicio original o en su defecto tu documento de identificación.

## TEN EN CUENTA QUE...

- La garantía no cubren daños ocasionados por la inadecuada manipulación de los productos o por descargas de energía.
- Te recomendamos no dejar ninguna información en los dispositivos, puesto que no nos hacemos responsables de su pérdida.



- Teniendo en cuenta que algunos productos se venden con otros insumos, como por ejemplo mouse, teclado; @PC MAYORISTA no se hace responsable de estos elementos, si no han sido reportados en la orden de servicio.
- Pasados 180 días de no ser recogido el producto y habiendo notificado al cliente, se entenderá como abandono.

# GARANTÍAS CENTRO DE SERVICIOS

ANEXO 1.



Antes de dirigirse algún centro de servicios recuerda validar en la línea de @PC que ese sea el correcto y que esté operativo. De igual manera te recomendamos contactar al centro de servicios antes de asistir, por si hay algún cambio en la dirección de la que no tenemos conocimiento.

CENTRO DE SERVICIOS	MARCA	CONTACTO
@Pc Mayorista S.A.S	Dahua Equipos Power Group Genius Grandstream HILOOK Honeywell Jaltech Logitech New line Nicomar Repuestos originales Starpad Startec Toshiba Tp-Link / Mercusys Unitec WACOM	Calle 16 #45 - 85 Tel: 5116179 Ext 501
As Electron	AOC Kalley Sony	Carrera 80 # 44B-101, La America Tel: 580-8468
Comprodigios	Canon Epson	Carrera 80A #32b-62, Medellín, Tel: 444 5444
Centro de servicio Motorola CC Premium plaza Medellín	Motorola	Carrera 43A con Calle 30, Medellín, Tel: 01-800-7001504
Centro de servicios 3nstar	3nstar	Tel: 3202774678
Dell	Dell	Tel: 018009155704
HP	HP	Tel: 018005184842
HUAWEI Centro de Servicio al Cliente Medellín Premium Plaza	Huawei	Cra. 43 # 30 - 25 local 1281, Tel: 322 4593380
Lenovo	Lenovo	Tel: 018009170541
Microsoft	Microsoft	Tel: 018000931234
Microsoft	Microsoft Activación	Tel: 018000510595
Punto de Servicios	ACER ASUS	Calle 33 B Sur No. 47-66 El Portal Tel: 4480445
Punto de servicios LG	LG	Tel: 018000910683
Punto de Servicios Samsung	Samsung Celulares	Monterrey Mall. Local 280, Tel: 4037313 ext. 201
Samsung	Samsung Monitores	Tel: 018000112112