

## POLÍTICAS DE GARANTÍA

Tener en cuenta para hacer uso de este servicio.

1. Al enviar un producto por trámite para garantía a VIVECOMP SAS se debe enviar sus respectivos documentos como:
  - Fotocopia de la factura completa.
  - Carta de diagnóstico del producto en la cual describe claramente sus fallas y pruebas realizadas, por las cuales nos basaremos para su respectiva revisión.
2. El proceso de garantía inicia con la recepción de la mercancía en nuestras instalaciones. NOTA: (NO son válidos ninguna clase de comunicados), el tiempo estimado para dar respuesta a una garantía es de tres (3) días hábiles por parte de VIVECOMP, se debe tener presente los tiempos de respuesta por parte del fabricante.
3. Todos los productos, partes o accesorios deben traer sus respectivos manuales, drivers de instalación, caja original, bolsas, adaptadores de corriente, etc.
4. La garantía solo cubre defectos por fabricación.  
En ningún caso se dará garantía por mala manipulación, daño físico, maltrato, sellos o stickers rotos o rayados, quemaduras, cables pelados o unidos, virus, daño en sistemas operativos, fechas vencidas, empaques, daños ocasionados por transportadoras, faltantes del punto anterior o documentos, los elementos fungibles no tienen garantía.
5. En caso de algún inconveniente durante la recepción de mercancía por transportadora el cliente debe efectuar la reclamación directamente a la compañía transportadora y dejar el antecedente escrito en la guía de transporte con la que le entregan.
6. La mercancía que su contenido incluya vidrio, material frágil o de delicada manipulación debe ser empacado o zunchado de acuerdo a la técnica especificada para su traslado y manejo, así mismo deberá poseer stickers o avisos que permitan su identificación para evitar que sean afectadas durante el transporte.
7. Cualquier producto que llegue al departamento técnico de VIVECOMP. y que después de las pruebas realizadas basadas en la carta enviada por el cliente, éste presente un buen funcionamiento y no arroje errores ni fallas, causará un cobro por servicios técnicos de \$20.000 en partes y \$25.000 en equipos, pagaderos antes de despacharle la mercancía al cliente, para evitar esto, no

olvidar el diagnóstico claro del producto y haber efectuado sus respectivas pruebas, mercancía que venga sin diagnóstico, se cobrará \$55.000 por realizar el diagnóstico.

8. La garantía no incluye elementos que estén descritos, tales como suministros: cabeza, cintas, cartuchos, filtros, cilindros, etc.
9. Si al momento de hacer efectiva una garantía, es necesario reemplazar la parte, dicha parte continuará con el tiempo de garantía que le resta a el producto desde su fecha inicial de factura.
10. La empresa no se hace responsable por la pérdida de información contenida dentro de los equipos en sus discos duros o en caso de las memorias USB, cuando estos estén en proceso de revisión de garantía.
11. Las garantías enviadas a VIVECOMP SAS deben venir con el flete pago y entrega a domicilio, el regreso de las mismas se enviará pago contra entrega. NOTA: la mercancía que llegue con cobro, incompleta o falta de documentos, no será tenida en cuenta y se devolverá inmediatamente a su origen sin excepción alguna con cobro en destino.
12. No se responderá por garantías que el cliente envíe, y que no sean reportadas o reclamadas antes de quince (15) días calendario, ya que muchas veces no las recibimos y no se sabe si se quedan en la transportadora o donde el cliente.

#### CASOS POR LOS CUALES UNA GARANTÍA PUEDE SER NEGADA:

1. Cuando no presente los documentos completos (copia factura, relación de seriales, carta con diagnóstico del producto, manuales, drivers de instalación, caja original, bolsas, adaptadores de corriente, etc.)
2. Cuando el problema es causado por mala manipulación, daño físico, maltrato, sellos o stickers rotos o rayados, quemaduras, cables pelados o unidos, virus, daño en sistemas operativos, fechas vencidas, empaques, daños ocasionados por transportadoras.
3. Cuando el repuesto es un fungible o un elemento de consumo. En este caso serán facturados la mano de obra y el repuesto.
4. Cuando no coincide el serial con el de la factura.
5. Actualizaciones mal hechas.

#### HORARIOS PARA RECEPCIÓN DE MERCANCÍA POR GARANTÍA O DEVOLUCIÓN PERSONALMENTE

Los productos para devolución o para procesos por garantía se recibirán en las oficinas de VIVECOMP en el horario de 8:00 am - 12:00 pm de lunes a viernes únicamente.