



**Nit 900848266-7**

Este centro de ayuda fue creado para dar un diagnóstico inmediato y un tiempo estimado para una respuesta final, pues cada una de las marcas que representamos tiene una política diferente al recibir una garantía, es por eso que te sugerimos leer estas recomendaciones que en general debes tener en cuenta al presentar una reclamación por garantía/devolución o cambio.

### **¿CUÁNTO ES EL TIEMPO DE GARANTÍA DE LOS PRODUCTOS?**

Garantía (5) meses para accesorios y partes. (12) meses para equipos de cómputo nuevos, monitores e impresoras multifuncionales.

### **¿CÓMO INICIAR UNA GARANTÍA?**

Así como cada producto es distinto, así también lo es la garantía ofrecida por su fabricante, pero para todos los casos debes presentar lo siguiente:

- No se requiere la presentación de la factura, pero si cuentas con ella facilitas el proceso. **El producto NO podrá ingresar al sistema de garantías hasta localizar la factura la cual Consmo PC Mayorista cuenta con 5 días hábiles para realizar la búsqueda y determinar que el producto de garantía si es de la empresa, esos días de búsqueda no cuentan como tiempo; por eso es muy importante llevar la factura en el momento de cualquier trámite.**
- No se requiere que los productos lleguen en sus empaques originales. Pero si cuentas con ellos facilitaran el proceso de transporte y conservación de tu producto. Ya que en algunos casos este deberá ser remitido al fabricante para su revisión y/o reparación.
- Es necesario presentar el artículo físico sin daños en su estructura.
- Es indispensable comentar la falla del producto, esto facilita su proceso de revisión.

## **¿PARA HACER EFECTIVA UNA GARANTÍA /CAMBIO /DEVOLUCIÓN, EN QUÉ ESTADO DEBO ENTREGAR EL PRODUCTO?**

- El número de la factura y/o serie del producto debe coincidir con el tomado el día de la venta y aparecer en nuestra base de datos.
- El producto no debe presentar ningún tipo de alteración física. No se aceptan productos con sellos rotos o sin los Sticker originales
- Presentar empaques originales en perfecto estado, accesorios, manuales y demás elementos que sean propios del producto.
- Si se diagnostica que el producto fue objeto de golpes, caídas, fluctuaciones eléctricas, intemperie u otros actos de esta índole no podrá ser ingresado a garantía.
- El técnico evaluara el estado físico del producto, si el producto presenta daños ocasionados por mal uso no será ingresado a garantía o en su defecto no podrá realizar cambios.

## **¿CUANTO ES EL TIEMPO ESTABLECIDO PARA LA REVISIÓN DE UN PRODUCTO INGRESADO POR GARANTÍA?**

- El técnico debe revisar el artículo; tiene un tiempo máximo de respuesta de 72 horas, si este cumple todos los requisitos para la garantía, se procederá hacer el cambio del artículo en el tiempo establecido.
- Días y horarios de recepción de productos por garantía/devolución o cambios: En todos los casos la recepción será de lunes a sábados de 09:00 am a 03.00 pm.
- Luego de contactar al cliente para notificar el diagnóstico y el reemplazo del producto sea este el caso, el cliente tiene hasta un máximo de 15 días para retirar la garantía. Luego de agotado este tiempo, Consmo PC Mayorista no se hace responsable de la mercancía que no ha sido reclamada durante este tiempo.

**Importante:** Debe tomar en cuenta, que el producto debe ser dejado para la revisión técnica, las garantías no son de inmediato. Estas son atendidas por orden de llegada. A la brevedad posible de 72 horas nos comunicaremos para dar un diagnóstico.

## **PARA HACER MÁS ÁGIL SU RECLAMACIÓN LE SUGERIMOS TENER PRESENTE:**

- Todos los productos tienen manuales de usos en estos aparecen las instrucciones necesarias para su perfecto funcionamiento, le sugerimos leerlo.
- Ningún software tiene garantía de instalación.
- Si su producto es una impresora y presenta problemas en la impresión, le sugerimos traer una prueba de impresión.
- Recuerde que algunos softwares pueden presentar incompatibilidad con algunos hardware o viceversa, antes de proceder a efectuar una compra le sugerimos investigar las características que exige el fabricante para el óptimo funcionamiento del producto.
- Consmo PC Mayorista S.A.S no será responsable por la información contenida en discos duros, memorias usb o micro sd que no hayan sido salvadas antes de ingresar a garantía.
- Consmo PC Mayorista S.A.S; no será responsable de reinstalar software contenido en un disco duro que ingrese por garantía.

**RECUERDE:** Algunos productos podrían ser cambiados por uno nuevo y de ser autorizado un cambio inmediato (si así lo expresa el fabricante), este cambio está sujeto a disponibilidad en inventario, si no hubiese existencia de dicho producto le será entregado en el menor tiempo posible o se le devolverá el dinero del producto cuando los tiempos estipulados por ley estén agotados.

**Si el Cliente NO tiene completa la documentación o no cumple con las normas establecidas para iniciar el proceso, el producto NO podrá ingresar al sistema de garantías.**

## **¿ME HACEN DEVOLUCIÓN DEL DINERO SI YA NO QUIERO EL PRODUCTO?**

Por políticas internas de Consmo PC Mayorista no se efectúan devolución de dinero, salvo casos específicos como los que dicta la norma.

Para lo cual dice:

“Sólo será posible cuando el proveedor como política comercial, anuncie a los consumidores que pueden cambiar o devolver productos, para lo cual normalmente establecen condiciones de carácter temporal y realizan algunas excepciones.”

## **¿ME HACEN DEVOLUCIÓN DEL DINERO SI MI PRODUCTO FALLA POR LO MISMO QUE LO INGRESE A GARANTÍA?**

Consmo PC Mayorista se rige por lo que dicta la norma, para lo cual dice:

“El consumidor puede solicitar directamente el cambio del bien o la devolución del dinero, cuando el bien no se puede reparar. En caso de que sea reparable, sólo en el evento de repetirse la falla una tercera vez, atendiendo la naturaleza del bien y las características del defecto, podrá solicitar al productor y/o proveedor o expendedor el cambio del bien por otro o la devolución del dinero.”

Es decir que si su producto persiste en la falla y después de haber agotado los recursos de reposición del bien, le será otorgada la devolución del dinero, pero si después de efectuado el cambio el producto presenta otra falla distinta a la inicial, el proceso deberá iniciarse desde cero.

## **DEVOLUCIÓN DEL ARTÍCULO O CAMBIO DEL PRODUCTO**

Una vez el cliente reciba el producto y desee cambiarlo, podrá hacerlo siempre y cuando cumpla con unas condiciones generales:

- Este proceso se podrá realizar únicamente durante las primeras 72 horas (3 días hábiles) siguientes a la recepción de la compra. Pasado este tiempo no se realizarán cambios exceptuando los conceptos por garantía.
- No se requiere la presentación de la factura, pero si cuentas con ella facilitas el proceso. **El producto NO podrá ingresar al sistema de cambios o devoluciones hasta localizar la factura la cual Consmo PC Mayorista cuenta con 5 días hábiles para realizar la búsqueda y determinar que el producto mencionado, si es de la empresa, esos días de búsqueda no cuentan como tiempo; por eso es muy importante llevar la factura en el momento de cualquier trámite.**
- Es indispensable que el producto no presente rastros de haber sido manipulados, sus etiquetas y empaques estén intactos, su estado de limpieza este impecable y estén completos con sus accesorios; es decir en su estado original.
- Los costos del flete deberán ser asumidos por el cliente y el embalaje deberá garantizar que el producto se reciba en perfectas condiciones. Sera

responsabilidad del cliente tomar las medidas pertinentes para que el producto incluido su empaque no sufra ninguna clase de deterioro.

- En el caso de la devolución del dinero será equivalente al valor pagado por el producto.

## **POLITICAS DE ENVIO DE PEDIDOS FUERA DE LA CIUDAD MEDELLIN**

- El cliente podrá elegir al momento de realizar la compra que su producto sea despachado en una ubicación determinada o podrá elegir la opción de recoger el producto en la tienda directamente.
- Las entregas serán realizadas en un horario de atención de 8:30am a 6:00 pm y no se realizarán entregas parciales.
- Los tiempos definidos para la entrega del pedido están contemplados de la siguiente forma:
  - Si el pago del pedido se realiza después de las 3:30pm y es necesario enviar por alguna empresa de mensajería, el envío quedara programado para el día hábil siguiente.
- Después de 72 horas de recibido el pedido no se aceptan reclamos por faltantes, daños o deterioro de mercancía.
- Los costos del transporte y lo demás que conlleve a la devolución o garantía será cubierto por el cliente.

## **¿SI SOLICITO UN PRODUCTO A DOMICILIO O A TRAVÉS DE TRANSPORTADORA Y PRESENTA FALLAS EN SU FUNCIONAMIENTO O DESEO REALIZAR UN CAMBIO QUE DEBO HACER?**

- En todos los casos el cliente deberá acercarse a la dirección de la tienda física o comunicarse a la tienda donde realizado la compra, en los días y horarios establecidos.
- Los costos del flete deberán ser asumidos por el cliente y el embalaje deberá garantizar que el producto se reciba en perfectas condiciones. Sera responsabilidad del cliente tomar las medidas pertinentes para que el producto incluido su empaque no sufra ninguna clase de deterioro.

Si usted desea gestionar la garantía directamente con el fabricante deberá comunicarse a la línea nacional que aparecerá en el empaque del producto o en la página oficial de este. Aquí encontraras los contactos de algunos de nuestros proveedores.

HEWLETT-PACKARD

Línea atención: 018005184842

DELL

Línea atención: 01-800-915-5704

LG

Línea atención: 01-8000-910-683

CANON

Teléfono: (4) 4444293

LENOVO

Línea atención: 0-1800 9170541

SAMSUNG

Línea nacional: 01-8000112-112

EPSON

Teléfono: (4) 4444293

ACER

Línea: 01-800-915-71-26

ASUS

Teléfono: (4) 4480445