

POLÍTICA DE GARANTÍAS

Si tu producto presenta falla técnica, debes contactar al Centro de Servicio Técnico de la marca para hacer efectiva su garantía, por los medios indicados en los documentos de garantía y siguiendo el procedimiento de cada uno de ellos. Estas se rigen por las políticas y/o términos y condiciones de garantías establecidos por fabricantes y/o importadores, las cuales se encuentran en los anexos entregados con el producto, sin perjuicio de lo señalado en el Estatuto del consumidor (1480 de 2.011).

En caso de requerir servicio de garantía en ciudades donde la marca del producto no tiene un CENTRO DE SERVICIO AUTORIZADO para dar éste soporte, el cliente debe comunicarse a la línea nacional (018000...) de la marca o al CENTRO DE SERVICIO AUTORIZADO de la ciudad de Bogotá y allí le darán la asesoría para coordinar la recogida del producto por parte de la marca o envío del producto por parte del cliente a un CENTRO DE SERVICIO AUTORIZADO para gestionar la reparación y posterior retorno del producto.

El término de la garantía será el establecido en las normas técnicas colombianas vigentes, a falta de disposición de obligatorio cumplimiento, será el anunciado por el productor y/o proveedor. El término de la garantía legal empezará a correr a partir de la entrega del producto al consumidor. De no indicarse el término de garantía, el término será de un año para productos nuevos.

La garantía cubre exclusivamente los desperfectos o fallas de fabricación que afecten la calidad, idoneidad, seguridad y el buen estado y funcionamiento de los productos.

El fabricante y/o proveedor podría intentar diagnosticar y resolver su problema por teléfono, correo electrónico o asistencia remota.

Las garantías NO aplican cuando:

1. El equipo presente maltrato, accidente, catástrofes naturales o como consecuencias de estas, uso distinto al indicado en las instrucciones de manejo (ejemplo: comercial) uso en condiciones ambientales deficientes, instalación y/o programación deficiente del producto.
2. presenta daños eléctricos o físicos como golpes o derrames de líquidos.
3. Presente daños causados por fluctuaciones de voltaje de la energía eléctrica o descargas eléctricas atmosféricas.
4. El producto haya sido abierto o manipulado por personal no autorizado por la marca.
5. Son daños ocasionados por la adaptación e instalación de piezas o accesorios no genuinos, no autorizados por la marca.

6. Son daños ocasionados por insectos o roedores
7. Son daños ocasionados por la falta de cuidado con el producto o factores ajenos (oxidación, decoloración, ralladuras, exceso de polvo, golpes ruptura, etc.)
8. El producto no presente número de serie de la fabricación o este se encuentre alterado
9. El equipo se somete a sobre saturación.
10. El sello de garantía esté roto
11. Si el producto es intervenido o manipulado por un tercero o un técnico no autorizado esto será causal de pérdida de la garantía del producto.
12. Sea requerida fuera del territorio nacional donde fue adquirido el producto de Hardware
13. La pantalla tenga menos de (5) pixeles defectuosos.

Las garantías NO cubren:

1. Funcionamiento ininterrumpido o sin errores de un producto o Servicio.
2. Pérdida o daño de sus datos.
3. Ningún programa de software sea este proporcionado con un producto o instalado posteriormente.
4. Falla o daño que sea resultado de mal uso, abuso, accidente, modificación, falta de idoneidad del entorno físico u operativo, desastres naturales, subidas de voltaje, mantenimiento inadecuado o uso inconsistente con los materiales de información del producto.
5. Daño provocado por un proveedor de servicios no autorizado falla o daño provocado por cualquier producto de terceros, incluidos los que la marca pueda proporcionar o integrar al producto a su solicitud.
6. Productos o piezas de un producto de la marca o que no es de la marca, con una etiqueta de identificación alterada o de los cuales se ha retirado la etiqueta de identificación. cualquier defecto preexistente en el producto que se haya producido en la fecha del presente Acuerdo o antes de dicha fecha.

El fabricante y/o proveedor se exonerará de la responsabilidad que se deriva de la garantía, cuando demuestre que el defecto proviene de:

1. Fuerza mayor o caso fortuito.
2. El hecho de un tercero.
3. El uso indebido del bien por parte del consumidor.

4. Que el consumidor no atendió las instrucciones de instalación, uso o mantenimiento indicadas en el manual del producto y en la garantía.

Si no es posible contactarse directamente con el fabricante, podrá optar por contactarse directamente con NEX COMPUTER S.A.S. a través del sistema de peticiones, quejas y reclamos (PQR) dispuesto en la página www.nex.com.co con los siguientes datos para asignación de ticket: (i)Copia de la Factura de compra, (ii)Numero serial de la máquina, (iii)Contacto: Nombre, teléfono, e-mail, dirección donde se encuentra la máquina, (iv)Contacto alterno: Nombre, teléfono, (v) Enuncie lo más detallado posible la falla que presenta la máquina y las pruebas realizadas, (vi)Horario de atención, (VI) verificar que el producto se encuentre dentro del período de la garantía, el cual está relacionado en el certificado que se entrega con tu producto. El término para dar respuesta será de quince (15) días hábiles contados a partir del día hábil siguiente al de la radicación de esta.

EI USUARIO autoriza por este medio para que la respuesta de su PQRS sea enviada al correo electrónico registrado en su cuenta de usuario de la página web www.nex.com.co, el cual tendrá plena validez probatoria de acuerdo con la legislación vigente en Colombia.

Corresponde a la garantía legal las siguientes obligaciones:

El plazo dentro del cual se realizará la reparación será el que de acuerdo con la naturaleza del bien y la falla que presente sea determinado por la Superintendencia de Industria y Comercio. En los casos para los cuales la Superintendencia no haya fijado un plazo distinto, la reparación deberá realizarse dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes, contados a partir del día siguiente a la entrega del bien para la reparación.

En los casos en los que el productor o proveedor dispongan de un bien en préstamo para el consumidor mientras se efectúa la reparación del mismo, el término para la reparación podrá extenderse hasta por sesenta (60) días hábiles.

Si el bien no admite reparación, se procederá a su reposición o a la devolución del dinero.

En caso de repetirse la falla y atendiendo a la naturaleza del bien y a las características del defecto, a elección del consumidor, se procederá a una nueva reparación, la devolución total o parcial del precio pagado o al cambio parcial o total del bien por otro de la misma especie o de similares características y especificaciones técnicas, las cuales en ningún caso podrán ser inferiores a las del producto que dio lugar a la garantía.

El plazo dentro del cual se realizará la reposición será el que de acuerdo con la naturaleza del bien sea determinado por la Superintendencia de Industria y Comercio. Cuando el consumidor haya optado por esta modalidad o cuando el bien no sea susceptible de ser reparado, según corresponda. Para los casos en que la Superintendencia no fije un plazo distinto, la reposición deberá realizarse

dentro de los diez (10) días hábiles siguientes al momento en que el consumidor ponga a disposición del productor o expendedor el bien objeto de la solicitud de efectividad de la garantía legal.

Cuando el consumidor opte por reposición o cambio por un bien de las mismas características, en los casos en los que exista imposibilidad la reparación o se repita la falla y no disponibilidad de bienes idénticos o similares, se procederá a la devolución del dinero previa entrega del bien objeto de garantía libre de gravámenes.

Cuando el bien no sea susceptible de ser reparado o en caso de repetirse la falla, y el consumidor haya optado por la devolución del dinero para la efectividad de la garantía legal, deberá hacerse sobre precio venta, el cual deberá producirse a más tardar dentro de los quince (15) días hábiles siguientes al momento en que el consumidor ponga a disposición del productor y/o proveedor el bien objeto de la solicitud de efectividad de la garantía legal, el cual deberá estar libre de gravámenes.

En cualquier caso, una vez el consumidor sea informado de la decisión adoptada por el productor o expendedor en la reclamación directa, tendrá un término de quince (15) días hábiles para poner a disposición del productor o expendedor el bien objeto de la solicitud de efectividad de la garantía legal.

En los casos de prestación de servicios, cuando haya incumplimiento se procederá, a elección del consumidor, a la prestación del servicio en las condiciones en que fue contratado o a la devolución del precio pagado.

El término de la garantía se suspenderá mientras el consumidor esté privado del uso del producto con ocasión de la efectividad de la garantía.

Si se produce el cambio total del producto por otro, el término de garantía empezará a correr nuevamente en su totalidad desde el momento de reposición. Si se cambia una o varias piezas o partes del bien, estas tendrán garantía propia.

El término de la garantía legal empezará a correr a partir de la entrega del producto al consumidor.

PRESTACIÓN DE SERVICIOS QUE SUPONEN LA ENTREGA DE

UN BIEN

1. Garantías para la prestación de servicios que suponen la entrega de un bien.
2. Reparación, cuando ello resulte procedente.
3. Casos en que no resulte procedente reparación, el bien se deberá sustituir por otro las mismas características o se deberá pagar su equivalente en

dinero en los casos de destrucción total o parcial causada con ocasión servicio defectuoso.

4. Se procederá, a elección del consumidor, a la prestación del servicio en las condiciones en que fue contratado o a la devolución del precio pagado.
5. Cuando el consumidor opte por pago del equivalente en dinero, el valor del bien se determinará según sus características, estado y uso-.
6. Repararlo, sustituirlo por otro de las mismas características, o pagar su equivalente en dinero en caso de destrucción parcial o total causada con ocasión del servicio defectuoso. Para los efectos de este numeral, el valor del bien se determinará según sus características, estado y uso.

Procedimiento:

El prestador del servicio expedirá un recibo del bien en el cual se menciona:

1. La fecha de la recepción
2. Nombre del propietario o de quien hace entrega
3. Dirección
4. Teléfono
5. Identificación del bien
6. Clase de servicio
7. Sumas que se abonan como parte del precio
8. Término de la garantía que otorga
9. y si es posible determinarlos en ese momento, el valor del servicio y la fecha de devolución.

Pasado un (1) mes a partir de la fecha prevista para la devolución o a la fecha en que el consumidor debía aceptar o rechazar expresamente el servicio, de conformidad con lo previsto en el numeral 1 anterior sin que el consumidor acuda a retirar el bien, el prestador del servicio lo requerirá para que lo retire dentro de los dos (2) meses siguientes a la remisión de la comunicación. Si el consumidor no lo retira se entenderá por ley que abandona el bien y el prestador del servicio deberá disponer del mismo conforme con la reglamentación que expida el Gobierno Nacional para el efecto.