

PROCESOS DE GARANTÍA

COMPUCIMA S.A. Como Proveedor de partes, piezas y equipos de computación, comercializa productos garantizados por cada uno de los fabricantes, motivo por el cual en los procesos de solicitud de Garantía COMPUCIMA S.A. , actúa como un Intermediario entre el fabricante y el Cliente, para lo cual considera tres parámetros básicos.

1. El mantener una relación limpia y sana entre COMPUCIMA S.A. y el cliente.
2. Las normas, cláusulas, exclusiones y criterios que el fabricante impone para hacer válida la garantía de sus productos.
3. La garantía del hardware es única y exclusivamente contra falla de los componentes o desperfectos de fabricación.

El software es garantizado sólo por el propio fabricante, de acuerdo a sus propias estipulaciones de la garantía y licencia. El medio de almacenamiento y distribución tiene un periodo de garantía de 3 meses.

El periodo de garantía inicia desde la fecha de facturación de los componentes al Cliente.

RESTRICCIONES PARA COBERTURA DE GARANTÍA:

1. Consumibles como cintas de impresora, cartuchos de Cinta, medios CD-R, unidades de toner, transformadores y adaptadores de cualquier producto, etc.
2. Cabezales de Impresora dañados por uso de cintas distintas a las especificadas, o recargadas o por uso de papel inadecuado o número de copias mayor a lo especificado por el fabricante.
3. Accesorios o partes no originales al dispositivo
4. Partes o piezas deterioradas por uso normal o intensivo, que hayan cumplido su vida útil.
5. Partes faltantes no serán reconocidas dentro de este proceso de garantía.
6. El software instalado en los equipos sometidos a procesos de garantía, no esta cubierto por ningún tipo de garantía, de igual manera los datos que contenga no son responsabilidad de COMPUCIMA S.A. ni de su centro de servicio, si hubiera perdida de los mismos.

Chile 326 y Aguirre Piso 4 Oficina 44 (diagonal al Correo)

Teléfono: 593-4-2327652 / 2517048 Fax: 593.2531591 Móvil: 096186745 / 085759163

Email: ventas@compucima.com.ec MSN: compucima@hotmail.com Website: www.compucima.com.ec

Guayaquil-Ecuador

SON CAUSALES DE INVALIDACIÓN DE LA GARANTÍA:

1. La remoción o alteración de seriales o etiquetas que certifiquen la identificación del producto
2. Partes o piezas que no se encuentren físicamente en su estado original.
3. Partes o piezas deterioradas por intervención de elementos oxidantes, corrosivos y/o conductores.
4. Componentes que se encuentren escritos, pintados y/o rayados.
5. Daños por uso indebido, abuso, negligencia.
6. Daño por cualquier causa ajena a defectos de componentes.
7. Daños que se produzcan como consecuencia de haber continuado utilizando el equipo después de ocurrida una anomalía en el mismo, sin haber antes establecido la normalidad en su funcionamiento mediante la revisión y/o reparación pertinente, correcta y definitiva.
8. Daños originados por anomalías en el suministro eléctrico al que fue conectado el equipo, como: voltaje inadecuado, carencia de una adecuada conexión a tierra, golpe de sobre tensión, transientes eléctricos, etc.

Los productos que COMPUCIMA S.A. importa y distribuye, son de reconocidas marcas internacionales, de las cuales existe abundante información, así como de sus respectivos productos, tanto en la prensa especializada como en Internet, por lo cual se asume que el cliente conoce a cabalidad el producto que adquiere. Por lo cual no se considerará como causal de cambio el desconocimiento que el cliente pueda tener del producto.

PROCEDIMIENTOS DE RMA

Previo a someter un equipo a garantía, se establece como requerimiento lo siguiente:

1. Identificación del cliente.
2. Copia clara de los documentos de factura y salida de Bodega con fecha y Número
3. Datos del producto (Tipo producto, Código y N° Serie)
4. Reporte técnico que indique la falla que presenta el equipo y cada que tiempo.
5. Nombre del contacto técnico de contacto con el Cliente.

Chile 326 y Aguirre Piso 4 Oficina 44 (diagonal al Correo)

Teléfono: 593-4-2327652 / 2517048 Fax: 593.2531591 Móvil: 096186745 / 085759163

Email: ventas@compucima.com.ec MSN: compucima@hotmail.com Website: www.compucima.com.ec

Guayaquil-Ecuador

Los productos que no cumplan con los puntos, criterios y procedimientos antes señalados, no serán recibidos por servicio técnico.

PARTES ENVIADAS DESDE PROVINCIAS.

Todo producto enviado por garantía a COMPUCIMA S.A. desde provincias deberá cumplir todos los requerimientos anteriores y deberá ser enviado flete pagado, en ningún caso COMPUCIMA S.A. recibirá producto enviado de provincias si llega flete al cobro. El producto enviado para RMA de provincias deberá ser direccionado a las oficinas de COMPUCIMA S.A. con atención al departamento de Servicio CSI, por el courier de su preferencia, cualquier producto enviado por transporte aéreo o terrestre a los terminales de transporte **no** será retirado por parte de COMPUCIMA S.A. y por tanto no será responsabilidad nuestra tanto el producto, como el trámite de garantía.

Si el producto ha sido enviado por un transporte terrestre, aéreo o por Courier, el producto será devuelto, sin efectuar revisión técnica alguna si no se acompaña de toda la información adjunta necesaria, más alguna adicional si así lo considera el cliente.

En los casos de RMA de provincias se deberá incluir un documento detallado de la falla, así como todos los componentes del producto en el caso de manuales, software y accesorios adicionales, con la finalidad de dar una atención rápida e inmediata al producto.

Si una vez revisada la información entregada, se establece que esta es incorrecta, se rechazará en forma automática la solicitud de garantía. Cabe señalar que la información del producto es entregada en el documento de salida de Bodega donde constan todos los datos del equipo sometido a garantía y es entregada anexada a la Factura de Venta.

El tiempo de respuesta para atender un RMA de provincias es de 72 horas una vez que haya ingresado a nuestro centro de servicio, dependiendo de la disponibilidad de las partes para el cambio en garantía y el estado del cliente con respecto a pagos y créditos vencidos.

Una vez procesado el producto por RMA COMPUCIMA S.A. enviará la partes flete pagado por la empresa de courier que atiende regularmente a COMPUCIMA S.A. .

PROCESO GENERAL DE RMA

Para poder efectuar un reemplazo por garantía, el producto debe encontrarse en su empaque original y completo (Manuales, Licencias, disquetes, CD, cables, adaptadores, etc.).

Los PC-OEM y Kit-Ofertas consideran la garantía en forma individual para cada componente.

Chile 326 y Aguirre Piso 4 Oficina 44 (diagonal al Correo)

Teléfono: 593-4-2327652 / 2517048 Fax: 593.2531591 Móvil: 096186745 / 085759163

Email: ventas@compucima.com.ec MSN: compucima@hotmail.com Website: www.compucima.com.ec

Guayaquil-Ecuador

Si luego de la revisión técnica por parte de COMPUCIMA S.A., se determina que el componente no tiene problemas imputables a la garantía, o simplemente no tiene problemas, se procederá a efectuar un cobro por concepto de Servicio Técnico. Este será de US\$ 15 para casos simples de detección inmediata, y de US\$ 30 + Impuestos para casos que requieran pruebas adicionales.

El Servicio Técnico no se responsabiliza de la información contenida en los dispositivos de almacenamiento, por lo que es responsabilidad del usuario respaldar apropiadamente esta información. COMPUCIMA S.A. da la garantía en sus instalaciones, por lo que todo costo asociado a transporte de productos, seguros y afines, es de responsabilidad del cliente.

Los productos para cambios por garantía deben venir acompañados de los manuales, software, cables, etc. como venían originalmente.

Todos los productos distribuidos por COMPUCIMA S.A., 6 meses de garantía a partir de la fecha de compra en unidades de floppy 3.5 HD, 1 año en Discos Duros, Mainboards (según la marca puede ser hasta 3 años), etc., siempre que no haya daño físico o marcas de maltrato. Existen excepciones de productos como son teclados, Mouse, cases genéricos con periodos inferiores a los 6 meses de garantía y que se estipula a continuación.

DETALLE DE PRODUCTOS CON TIPO DE GARANTÍA DISTINTA DE UN AÑO.

Los adaptadores, transformadores, accesorios, CD regrabables, disquetes no tienen garantía.

Los productos Intel Box tienen garantía de 3 años, así como bloques de construcción de servidores.

Los Monitores LG, AOC, Samsung y ViewSonic tiene garantía de 3 años, a partir de la fecha de facturación al cliente final. Si el monitor falla dentro de los primeros 30 días éste será reemplazado por uno nuevo, (dependiendo de disponibilidad de stock y la política de DOA del fabricante).

Las memorias Kingston tiene garantía de por vida, (excepto daño físico, explosión o ruptura por alta tensión).

Para el caso de Kits se debe verificar los números de serie que conforman el equipo, es decir se deberá confirmar con documentos que pertenecen al equipo en mención

Impresoras HP consumer (Láser y de Inyección de alto nivel no aplican en este inciso) solo tienes tres meses de garantía según se indica explícitamente en el embalaje del equipo y la garantía se tramita en los centros de servicio recomendados por HP vía telefónica al igual que en impresoras marca Lexmark. Cabe mencionar que Lexmark y Hp tratan directamente con el usuario final por este método

Chile 326 y Aguirre Piso 4 Oficina 44 (diagonal al Correo)

Teléfono: 593-4-2327652 / 2517048 Fax: 593.2531591 Móvil: 096186745 / 085759163

Email: ventas@compucima.com.ec MSN: compucima@hotmail.com Website: www.compucima.com.ec

Guayaquil-Ecuador

Los productos de fabricantes de marca están cubiertos por las condiciones directas de los fabricantes, y de acuerdo a sus especificaciones, el periodo de garantía depende de cada uno de ellos y se tramitará de acuerdo a las condiciones del fabricante.

GARANTIAS EXTERNAS

Los productos que tienen garantías externas como son Hewlett Packard Comercial Laser, Toshiba, Epson, LG, Viewsonic, OAC, Samsung, se los ofrece a través del CAS de COMPUCIMA S.A. como centro de Servicio Autorizado para cualquier equipo vendido por COMPUCIMA S.A. o cualquier cliente, los procesos se sujetan a las condiciones del CAS, no existiendo en este caso reemplazo inmediato, excepto que lo haya vendido COMPUCIMA S.A..

En el caso de Marcas como HP Consumer (impresoras de Inyección, Scanners, Ópticos, etc.), HP Comercial (Servers, Estaciones de trabajo) , Viewsonic, Tripplite, APC, Ben-Q (ACER), Lexmark, deben ser sometidos a los centros de servicio recomendados por los fabricantes, en cuyo caso es responsabilidad directa del fabricante y el centro de servicio el tramite del respectivo RMA sobre el producto. En estos casos COMPUCIMA S.A. no tiene ninguna ingerencia sobre los procesos de RMA recomendados por el Fabricante.

Para el caso de provincias las partes deberán ser enviadas directamente a los centros de servicio recomendados por los fabricantes. COMPUCIMA S.A. no recibirá productos cuya garantía se tramite en centros de servicio recomendados por el fabricante.

Si por cualquier eventualidad un equipo no ha sido retirado de las oficinas de COMPUCIMA S.A. luego de haber sido sometido a garantía durante más de un mes, se incluirá un costo de almacenaje. Si se supera los 3 meses se dispondrá del equipo como a bien considere el centro de servicio, sin que exista reclamo posterior.

Para información adicional favor escribir al mail rma@compucima.com.ec o llamar a los teléfonos 2517048 / 2327652 en Guayaquil - Ecuador

Chile 326 y Aguirre Piso 4 Oficina 44 (diagonal al Correo)

Teléfono: 593-4-2327652 / 2517048 Fax: 593.2531591 Móvil: 096186745 / 085759163

Email: ventas@compucima.com.ec MSN: compucima@hotmail.com Website: www.compucima.com.ec

Guayaquil-Ecuador