

1. PROPÓSITO

CONSIDERACION GENERAL

Todos los productos vendidos por Uniples S.A. son originales, comprados a los distribuidores mayoristas o importados directamente de la casa fabricante. Estos cumplen con los estándares de calidad aceptados y han sido sometidos a controles de calidad y seguridad. De igual forma garantizamos que estos son nuevos en su manufactura interna y externa, así como en su acabado final, calidad e idoneidad.

Entiéndase por garantía aquellos productos que presenten fallas por defectos de fabricación, este instructivo no aplica para faltantes o averías ocasionadas en el transporte.

2. ALCANCE

3. DEFINICIONES

4. DESCRIPCIÓN

4.1. TRÁMITES QUE DEBEN HACER NUESTROS CLIENTES

Para reportar la garantía tenga en cuenta lo siguiente:

4.1.1. a. El registro de la garantía debe realizarse en nuestra página web www.uniples.com, en la opción "Garantías" "Gestiona tu Garantía" con la siguiente información:

- Número de la factura o Nota de Entrega
- Referencia del producto
- Descripción del problema
- Información de contacto

4.1.2. Coordinar la recogida cuando aplique, para este caso tener en cuenta realizar la entrega del producto en buenas condiciones y empacado correctamente, adjuntando copia del caso asignado, el cual llegara por medio de una notificación al correo, después de haber registrado la garantía.

Nuestro horario de recepción de productos para la gestión de garantías es de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm en las sedes de Uniples S.A.

4.1.3. En productos de tecnología, se debe ingresar el número del caso asignado por el fabricante, con el cual UNIPLES gestiona el seguimiento de la garantía con el fabricante y/o proveedor.

4.2. TERMINOS Y CONDICIONES DE VIGENCIA DE LA GARANTIA

a) El horario hábil para la atención de garantías es lunes – viernes de 7:30 am – 05:30 pm

b) El tiempo de respuesta inicial será de 1 día hábil, para todos los productos, el cual se realizará a través de correo electrónico o mediante una llamada del personal de garantías; en esta comunicación se indicará el trámite que se realizará con el producto.

c) Luego de revisado el producto, se procederá máximo en 15 días hábiles para dar respuesta del trámite a realizar: ya sea devolución cuando no presente fallas, reparación, cambio o nota crédito, así:

1. Se entrega el mismo producto, si éste no presenta ninguna falla ocasionado por defectos de fabricación.
2. Se entrega el mismo producto reparado, cuando éste presente fallas.
3. Se entrega un nuevo producto si sale defectuoso de fabricación, en caso de no haber disponibilidad se realizará Nota Crédito al cliente.

d) En caso de proceder con reparación, el tiempo máximo será de 30 días hábiles, a partir del día siguiente a la entrega del producto en las sedes de Uniples S.A. En caso que no pueda cumplir con la reparación en el tiempo establecido, se le comunicará por escrito al cliente y se le ofrecerá la alternativa de suministrarle en calidad de préstamo un producto de las mismas características o similar. En esta condición el término para la reparación podrá extenderse hasta por 60 días hábiles. Si la garantía es rechazada, el producto entregado en calidad de préstamo le será facturado o podrá ser devuelto el mismo, si no fue usado, en común acuerdo con el cliente.

e) Por último, se dejará constancias por escrito, del tratamiento que se le dio al producto en garantía, así:

1. Si el producto no presento fallas, se entregará con el diagnóstico realizado.
2. Cuando el producto sea reparado, se entrega con el diagnóstico realizado.
3. Si el diagnostico determina defecto de fabricación y no se pueda reparar, se entregará un producto nuevo, en caso de no haber disponibilidad se realizará Nota Crédito al cliente.

4.3 EN TINTAS, TONERS Y CONSUMIBLES

El cliente debe anexar las pruebas de impresión, sobre las impresoras y/o equipos en los cuales estuvo instalado el producto y la página de estado del consumible donde se evidencie el consumo realizado.

Los tiempos promedios de respuesta para las siguientes marcas son:

1. 1 a 15 días hábiles para todas las marcas de Cintas, Cartuchos y Tóner excepto en LEXMARK, XEROX, y DATACARTIDGES en todas

las marcas.

2. 1 a 20 días hábiles para Tóner marca LEXMARK, XEROX, Y DATACARTRIDGES en todas las marcas; estos productos deben ser revisados por las casas fabricantes.

Lexmark tramita la garantía directamente al usuario final en el equipo donde se utiliza el producto, con el fin de realizar el diagnóstico adecuado, también verifica que los Tóner cumplan con:

- a) El sello amarillo de garantía que viene en el Tóner no puede estar roto.
- b) Los chips deben ser los de Lexmark.

3. Para los consumibles HP, tintas y tóner se cambiará previa revisión y disponibilidad.

4.4 EN PAPELERIA, ASEO Y CAFETERIA

Los tiempos establecidos para dar respuesta son los asignados por los fabricantes o proveedores.

4.5 EN EQUIPOS DE TECNOLOGÍA (Hardware, Software, Servicios)

Los términos de condiciones y tiempos de respuesta establecidos son:

- A. Accesorios, como Discos Duros, teclados, mouse, diademas, guayas, adaptadores, entre otros, la garantía es la especificada por el fabricante o proveedor.
- B. En equipos de cómputo, la garantía mínima estándar es de 1 año a partir de la fecha de factura por parte de Uniples S.A., está sujeta a ser extendida, previa compra y registro de extensiones de garantía.
- C. El tiempo de cobertura de la garantía es el estipulado en la propuesta comercial, a partir de la fecha de la factura de compra.
- D. Los términos de condiciones y tiempos de respuesta son las especificadas en la caja del producto.

4.5 EXCLUSIONES

La garantía no será válida en los siguientes eventos:

- A. Cuando la reclamación se presente al vencimiento del término de vigencia de la garantía.
- B. Cuando la avería o daño sea consecuencia del mal uso, mantenimiento impropio o de falta de observación de las instrucciones de operación incluidas en la caja del producto.
- C. Cuando haya existido algún intento de reparación por fuera del centro de servicio técnico autorizado del producto cuando aplique.
- D. Cuando el equipo haya recibido golpes accidentales o intencionales o haya sido expuesto a elementos nocivos, tales como agua, polvo, ácidos, fuego, altas temperaturas, intemperie o cualquier otro similar o análogo.
- E. Daños ocasionados por falta del mantenimiento preventivo durante el tiempo de operatividad del equipo y de la cobertura de la garantía.
- F. Cuando el equipo y/o su conformación original hayan sido alterados.
- G. Cuando el producto o algún componente del mismo se encuentre quemado. (Fuente de poder, Board, Disco duro, Lector de CD y/o DVD, entre otros).
- H. Consumibles que superen un consumo superior al 60%.
- I. Problemas de baja tensión, sobre carga eléctrica, o si el producto presenta daños causados por una instalación o conexión inapropiada a componentes internos.
- J. Daños ocasionados por la implementación de componentes de hardware no compatibles.

5. TABLA CONTROL DE REGISTROS

NOMBRE DEL REGISTRO	LUGAR DE ALMACENAMIENTO	MEDIO DE PROTECCION	TIEMPO MÍNIMO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN POSTERIOR
---------------------	-------------------------	---------------------	----------------------------	-----------------------

6. TABLA CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	UBICACIÓN	RAZÓN DE LA ACTUALIZACIÓN
1	27/Sep/2011	NA	Versión inicial del documento
2	15/Jun/2012	Encabezado	Cambia el nombre del documento
		Numeral 1	Se informó sobre la nueva metodología por medio de la página web
		Numeral 2	Se adiciono tiempo de respuesta
3	17/Jul/2013	Todo	Se hizo revisión general de todo el documento y se actualizo en términos de redacción.
4	11/Sep/2015	Todo	Se hizo revisión general de todo el documento y se actualizó el procedimiento y tiempos de respuesta.
5	17/Jul/2018	Todo	Se realiza actualización general del documento.
6	12/Feb/2019	Numeral 2 - b / EN DE EQUIPOS TECNOLOGÍA	Se modifica el tiempo de respuesta. Se retira el punto C.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ

Nombre: JUNIOR CAMILO MOTTA LIZCANO	Nombre: FREDY ANDRES RAMIREZ MOSCOSO	Nombre: FREDY ANDRES RAMIREZ MOSCOSO
Cargo: INGENIERO DE IMPLEMENTACIONES	Cargo: COORDINADOR DE SERVICIOS	Cargo: COORDINADOR DE SERVICIOS
Fecha: 12/Feb/2019	Fecha: 12/Feb/2019	Fecha: 22/Abr/2022

COPIA CONTROLADA