1.1. Alcance:

Esta política abarca todos los aspectos relacionados con la gestión de garantías, desde la definición de conceptos clave hasta los procedimientos para solicitar y cumplir con las garantías, los tiempos involucrados y las excepciones aplicables.

1.2. Definiciones:

Garantía: Derechos y protecciones otorgados a los clientes de UNIPES SAS en caso de productos no conformes debido a defectos de fabricación.

Tiempo de Garantía: se refiere al período durante el cual un producto o servicio está respaldado por una garantía, es decir, el tiempo durante el cual se ofrece reparación, reemplazo o reembolso en caso de que surjan problemas o defectos, según acuerdos establecidos

Doa: "Dead On Arrival" (fallo a la llegada) y se refiere a un producto que no funciona correctamente o está dañado cuando se recibe por primera vez.

Traspaso de propiedad: riesgo de pérdida o daño del producto ocurre cuando el producto es entregado al transportista del cliente o cuando el transportista de la empresa despacha los productos en la dirección registrada del cliente.

Cliente Persona o entidad que adquiere bienes o servicios de una empresa a cambio de un pago.

RFI: retorno por fallo inicial

Nota de crédito: es un documento emitido por Uniples otorgando un crédito al cliente en forma de descuento o reembolso.

1.3. Descripción

COPIA CONTROLADA

Los Productos comercializados por UNIPLES están respaldados por una garantía que cubre cualquier defecto de fabricación o malfuncionamiento de los materiales utilizados en su fabricación. Sin embargo, esta garantía solo se aplica si las fallas ocurren bajo las condiciones de uso y manejo detalladas en las fichas técnicas de los productos. Se aclara que UNIPLES SAS se regirá a las políticas de garantía establecidas por los fabricantes o marcas de los productos que comercializa

Es importante destacar que la garantía tiene un período específico de cobertura, el cual se establecerá en la oferta comercial o contrato establecido. Dicho período comienza a contar a partir de la fecha en que se entrega el producto al cliente.

3.1 Solicitud de Garantía

3.1.1 Garantía por DOA

Cuando el producto presenta fallas antes de los 3 días, se debe hacer el reporte al Ejecutivo Comercial de UNIPLES SAS.

Una vez que se confirme que cumple con los criterios de DOA, se ofrecerá un reemplazo o nota crédito; si la falla no es reportada durante los tres primeros días después de la recepción del producto, el cliente perderá el derecho a la reclamación por RFI y deberá realizar el tramite especificado en el numeral 3.1.2.

3.1.2 Garantía por Defectos de fabricación

Cuando la garantía es de un producto que supera los 3 días después de entregado por UNIPLES SAS, el cliente deberá contactar directamente al fabricante para reportar sobre cualquier problema que presente alguno de los productos vendidos por UNIPLES S.A.S.

El escalamiento se puede realizar según la marca a los siguientes números:

PROVEEDOR / FABRICANTE / CENTRO DE SERVICIOS	**TELÉFONO**
XEROX (Fabricante)	Línea de confianza: (571) 429 6186
LENOVO ASIA PACIFIC LIMITED SUCURSAL COLOMBIA (Fabricante)	01 800 917 05 41*
	Línea nacional HP INC: 01800-5184842

HP COLOMBIA S.A.S. (fabricante)	ARUBA 01 800 051 4747 +5
EPSON COLOMBIA LTDA (proveedor y fabricante)	01 800 091 52 35
DELL COLOMBIA INC. (Fabricante)	01 800 915 5704
TOSHIBA GLOBAL COMMERCE SOLUTIONS (COLOMBIA) SAS (fabricante)	01-800-912-0539.
BENQ fabricante	01 800 518 07 31
SONY COLOMBIA S.A. fabricante	01 800 094 00 11
GRUPO CHICAGO DIGITAL POWER DE COLOMBIA S.A.S fabricante	571 7045444 - 57(1)4767800, 2360033
CISCO SYSTEMS fabricante	01 800 518 1068
LEXMARK INTERNATIONAL TRADING CORPORATION SUCURSAL COLOMBIA (Fabricante)	571 6580058 o 57 3186865106
RICOH COLOMBIA S.A. (fabricante, proveedor)	+57 1 45788999 Ext. 9782 Móvil: 3222164291
ZEBRA (Fabricante)	(+571) 5088402
LINKSYS (fabricante)	01 800 915 62 34
POLYCOM COLOMBIA (fabricante)	01 800 700 19 11
TRIPP LITE(fabricante)	1 - 295 03 45 295 03 40
ACER (fabricante)	01800 915 7126
MICROSOFT CORPORATION (fabricante)	01 8000 931 234
CHALLENGER S.A. (Fabricante)	425 60 00 EXT 135/199
OKI DATA AMERICAS INC (fabricante)	(571) 747 0773
ASUS (fabricante)	01800 752 24 17
TP LINK (fabricante)	En Bogotá 601 254 2690
HONEYWELL (fabricante)	(1-800-472-4643)

COPIA CONTROLADA

Excepción:

En los casos en los que la garantía sea negada por el fabricante por tiempo de cobertura o partes como memorias o discos, y siempre y cuando el producto se encuentre dentro del período de cobertura de la garantía, deberá hacer el registro de su solicitud en la pagina web www.uniples.com/garantias/gestionatugarantia.Con la siguiente información

- Caso de fabricante.
- Número de la factura o Nota de Entrega
- Referencia del producto
- Descripción del problema
- Evidencias de la falla
- Información de contacto

Si no se adjunta evidencia de la falla después de tres días se procederá al cierre del caso y deberá crear un nuevo caso para la atención de garantías.

3.1.3. Garantias por contratos o acuerdos comerciales.

Para clientes con acuerdos contractuales, las garantías se rigen por las condiciones y términos establecidos en el contrato entre el cliente y Uniples SAS.

3.2 Tiempos de atención y condiciones de Garantias.

Las garantías reportadas por la pagina web de Uniples SAS, se atenderán de la siguiente manera:

Respuesta inicial: 1 dia hábil, se contactara al usuario a través de correo electrónico o mediante una llamada del equipo de garantías.

Diagnostico del producto: entre 10 a 15 días hábiles se comunicara la solución o rechazo de la garantía.

Reparación del Producto: El plazo máximo será de 30 días hábiles, a partir del día siguiente a la entrega del producto en las instalaciones de Uniples S.A.S, Si no es posible cumplir con este plazo, se notificará al cliente por escrito y se ofrecerá la opción de proporcionar un producto similar en calidad de préstamo. En este caso, el período de reparación puede extenderse hasta 60 días hábiles. Si la garantía es rechazada, el producto prestado puede ser facturado o devuelto en común acuerdo con el cliente.

toda mercancía está sujeta a revisión y aceptación según los acuerdos establecidos y/o su política de garantía.

Aceptación de Productos para Reclamos de Garantía

UNIPLES SAS se reserva el derecho de aceptar los productos que cumplan con los criterios necesarios para el reclamo de garantía. Es importante tener en cuenta lo siguiente:

Recogida de Productos: Cuando sea necesario recoger un producto para el proceso de garantía, se solicita que el cliente lo prepare adecuadamente, preferiblemente en su empaque original y con todos sus accesorios originales completos, se debe adjuntar una copia del caso asignado, que será notificado al cliente a través de un correo electrónico después de haber registrado la garantía.

Es importante tener en cuenta que UNIPLES no se hace responsable por la información contenida en los equipos, adicional los equipos de computo no deben estar protegidos con contraseñas o tener instalados programas de terceros que obstaculicen el proceso de diagnóstico. Si un producto llega con estas características, será devuelto al cliente y este deberá asumir los costos generados por el transporte.

Almacenamiento y Cargo por Revisión

Si el producto reparado, revisado o cambiado no es retirado o recibido dentro de los 30 días posteriores a su reparación, se aplicará un cargo por almacenamiento. Además, UNIPLES SAS no asume responsabilidad por daños, deterioro o pérdida que pueda sufrir el producto si no se recoge dentro de dicho período.

El cliente deberá pagar un cargo por revisión y diagnóstico a UNIPLES si los daños reportados son causados por mal uso del producto.

3.3. Exclusiones de la Garantía

La garantía no será válida en los siguientes casos:

Vigencia de la Garantía: La garantía no cubrirá reclamaciones presentadas después de que expire el plazo de vigencia de la garantía.

Mal Uso y Mantenimiento: La garantía no cubrirá averías o daños causados por mal uso, mantenimiento inadecuado, falta de seguimiento de las instrucciones de operación, ni intentos de reparación no autorizados.

Daños Físicos: No se cubrirán los daños causados por golpes accidentales o intencionales, exposición a elementos dañinos como agua, polvo, ácidos, fuego o altas temperaturas.

Falta de Mantenimiento Preventivo: La garantía no se aplicará en casos de falta de mantenimiento preventivo.

Alteraciones y Componentes: Los daños resultantes de alteraciones en el equipo original, componentes quemados, problemas eléctricos o daños causados por instalaciones incorrectas o componentes no compatibles no estarán cubiertos por la garantía.

Suministros de Impresion: No se reconocerá la garantía de los consumibles que hayan superado el 40% del consumo.

Embalaje Original: Para discos duros, memorias, procesadores, tarjetas de red y componentes, periféricos y accesorios similares, se deberán entregar en su empaque original de fábrica. De lo contrario, la garantía quedará invalidada.

COPIA CONTROLADA

VERSIÓN	FECHA	RAZÓN DE LA ACTUALIZACIÓN
1	31/Oct/2023	

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: ALVARO IVAN VILLAMIL BELTRAN **Cargo:** LIDER NACIONAL SERVICIOS POSVENTA **Fecha:** 31/Oct/2023	**Nombre:** HECTOR ARMANDO ESPEJO GARZON **Cargo:** GERENTE REGIONAL COTA **Fecha:** 16/Nov/2023	**Nombre:** HECTOR ARMANDO ESPEJO GARZON **Cargo:** GERENTE REGIONAL COTA **Fecha:** 26/Dic/2023