1. OBJETIVO.

Definir las actividades y criterios necesarios para el adecuado tramite de las garantías de los productos y/o servicios que ofrecemos en **DATASERVICIOS Y COMUNICACIONES S.A.S.**, con la finalidad de asegurar la satisfacción del cliente, garantizar el tratamiento adecuado de las mismas y la gestión con los respectivos proveedores y/o fabricantes.

2. ALCANCE.

El presente procedimiento aplica para todos los procesos y/o procedimientos involucrados en la postventa de equipos, dispositivos, periféricos y demás elementos y/o servicios que cumplen con el periodo de garantía brindado por **DATASERVICIOS Y COMUNICACIONES S.A.S.**

3. Matriz RACI.

ACTIVIDAD \ ROL - CARGO	CLIENTE	ANALISTA DE SOPORTE	COMERCIAL	FABRICANTE	COORDINADOR SERVICES DESK
Recepción de dispositivos.	I	R	I		I
Registro de la garantía.		R	I		I
Trámite y seguimiento de garantía.		R	I	I	I
Acta de entrega y solución.	I	R	I	C	I
Reporte de novedades por parte del cliente.	R	I			
Trámite de garantías que presenten Reincidencia.		R	I	I	I

R: Responsable A: Aprueba C: Consultado I: Informado

4. TERMINOS Y DEFINICIONES.

- **Calidad:** Condición en que un producto cumple con las características inherentes y las atribuidas por la información que se suministre sobre él.
- **Cliente:** Persona o entidad que adquirió el producto o servicio y tiene derecho a hacer valer la garantía dentro de las condiciones estipuladas.
- **Garantía:** Obligación temporal, solidaria a cargo del productor y el proveedor, de responder por el buen estado del producto y la conformidad del mismo con las condiciones de idoneidad, calidad y seguridad legalmente exigibles o las ofrecidas.
- **Información:** Todo contenido y forma de dar a conocer la naturaleza, el origen, el modo de fabricación, los componentes, los usos, el volumen, peso o medida, los precios, la forma de empleo, las propiedades, la calidad, la idoneidad o la cantidad, y toda otra característica o referencia relevante respecto de los productos que se ofrezcan o pongan en circulación, así como los riesgos que puedan derivarse de su consumo o utilización.
- **Producto:** Todo bien o servicio.
- **Fabricante:** Quien de manera habitual, directa o indirectamente, diseñe, produzca, fabrique, ensamble o importe productos. También se considera productor, quien diseñe, produzca, fabrique, ensamble, o importe productos sujetos a reglamento técnico.
- **Periodo de Garantía:** El tiempo durante el cual el cliente puede hacer válida la garantía del producto o servicio, de acuerdo con los términos establecidos.
- **Proveedor:** Quien de manera habitual, directa o indirectamente, ofrezca, suministre, distribuya o comercialice productos con
o sin ánimo de lucro.
- **Publicidad:** Toda forma y contenido de comunicación que tenga como finalidad influir en las decisiones de consumo.
- **Producto defectuoso:** Es aquel bien o producto que, debido a un error en el diseño, fabricación, construcción, embalaje o información, no ofrezca la razonable seguridad a la que toda persona tiene derecho.
- **Producto o Servicio Garantizado:** Definición del producto o servicio específico que está cubierto por la garantía, incluyendo sus características principales y restricciones.
- **Reparación o Reemplazo:** Acción correctiva que toma la empresa, ya sea arreglar el defecto o proporcionar un nuevo producto en caso de que sea necesario.
- **Valoración Técnica:** Procedimiento que realiza la empresa para verificar las condiciones del producto y determinar si el defecto o falla está cubierto por la garantía.

5. ACTIVIDADES.

5.1. RECEPCIÓN DE DISPOSITIVOS.

El Técnico Service Desk encargado de garantías y designado por el proceso de Tecnología y Postventa de **DATASERVICIOS Y COMUNICACIONES S.A.S.**, será el responsable de la recepción de los dispositivos, periféricos y demás elementos que remite el cliente para garantía, en el horario establecido por la empresa: Lunes a Viernes de 09:00 a.m. a 04:00 p.m.
Del mismo modo realizara el registro de la garantía para cada uno de los equipos a gestionar, a través de la herramienta de gestión de mesa de ayuda definida por el proceso de Tecnología y Posventa, el cual emitirá un número de ticket, para cada uno de los elementos (equipo, monitor, impresora, periférico, entre otros) que se reciban y registren de forma individual, con el fin de identificar la categoría del elemento trasladado al proceso de Tecnología y Postventa; Así mismo, procederá a marcar los dispositivos recibidos con: nombre del cliente, fecha de recibido y número de ticket registrado.

Para llevar a cabo la recepción de los elementos, el Comercial encargado del cliente que solicita la garantía, deberá entregar al Técnico Service Desk, una copia de la factura de compra en físico o digital, de los elementos que solicita la garantía (accesorios, discos, memorias, equipo que presente garantía en depósito, actualización de cobertura garantía o cuando se realiza solicitud de cambio de equipo) y el *Formato Registro y Validación de Garantías*, debidamente diligenciado y en donde deberá dar claridad de la exoneración y/o responsabilidad por parte de **DATASERVICIOS Y COMUNICACIONES S.A.S.**, sobre la información de cualquier equipo, disco duro u otras fuentes de datos.

El Técnico Service Desk deberá ubicar en la factura el tiempo de garantía y la validez de la misma, considerando el estado de los elementos que le hacen entrega y determinando la viabilidad de gestión. Caso contrario, deberá rechazar la solicitud relacionando en el ticket las causales de esta decisión y las evidencias fotográficas. Es importante tener en cuenta que para los productos que apliquen garantía en sitio (teclados, diademas, memorias, monitores, impresoras, combo teclados, mouses, entre otros) deben llegar directamente a las instalaciones de **DATASERVICIOS Y COMUNICACIONES S.A.S.** para iniciar el respectivo trámite con el fabricante o mayorista.

Para los equipos que el cliente no permita sacar de sus instalaciones por temas de privacidad, se acordara con el cliente el envió del Técnico del fabricante para la inspección y revisión de la garantía en sitio.

5.2. REGISTRO DE GARANTÍA.

El Técnico Service Desk encargado de garantías; realizará la verificación y correcto diligenciamiento del *Formato Registro y Validación de Garantías* correspondiente al recibido del equipo, inmediatamente deberá tomar registro fotográfico y generar la documentación del ticket correspondiente.

Así mismo el Técnico Service Desk, deberá diligenciar el estado de los equipos y/o elementos en el formato *Registro y Validación de Garantías***,** en el campo de "check-list" de estado de componentes, y de ser necesario, relacionar las novedades identificadas.

Nota importante: *Inicialmente validar si aplica DOA (Reemplazo de equipo) y si tiene golpes, por periodo de cobertura de garantía.*

5.3. TRÁMITE Y SEGUIMIENTO DE GARANTÍA.

Si de acuerdo con el análisis realizado por el Técnico Service Desk encargado de garantías, se identifica que aplica garantía, el mismo inicia con el trámite de aplicación de esta, notificando al Fabricante o Mayorista correspondiente, el cual contara con un tiempo de respuesta de 8 a 15 días hábiles para brindar una solución, teniendo en cuenta los tiempos estipulados por los fabricantes. Así mismo el Técnico Service Desk deberá notificar al cliente y al Comercial encargado del cliente que solicita la garantía, el tiempo estimado de resolución de acuerdo con las políticas del fabricante o proveedor del producto.

El Técnico Service Desk deberá realizar el seguimiento sobre el estado de la garantía cada 2 días y realizar la actualización del estado del equipo en el ticket registrado para el mismo, informando así al Comercial encargado y al cliente el estado de la garantía.

En el evento de no recibir respuesta por parte del fabricante después de 2 días hábiles, el Técnico Service Desk deberá hacer seguimiento mediante correo electrónico, con copia al Comercial encargado del cliente y al Director Comercial encargado, así como al Coordinador Service Desk, con el fin de garantizar una respuesta y poder proporcionar una solución en el menor tiempo posible al cliente.

5.4. ACTA DE ENTREGA Y SOLUCIÓN.

El Técnico Service Desk deberá diligenciar el *Formato de Acta de Entrega y Solución de Garantías*, en donde se evidencie el trabajo realizado y el estado del mismo, describiendo si tuvo o no solución.

Una vez identificado que la garantía tuvo solución, se le notificará al Comercial encargado del cliente mediante **correo electrónico corporativo**, con el fin de que programe la ruta y entrega del equipo reportado en la garantía, asegurando el envío del mismo al cliente (si aplica y cuando el fabricante repara el equipo o cambia la parte o equipo); si el fabricante o proveedor realiza nota crédito, el Técnico Service Desk deberá enviar por medio de **correo electrónico corporativo,** dirigido al Comercial encargado del cliente con la información de la nota crédito generada por el fabricante o proveedor, con el objetivo de que el mismo pueda realizar el proceso de compra de la parte y/o pieza que se requiere para la garantía.

5.5. REPORTE DE NOVEDADES POR PARTE DEL CLIENTE.

El cliente tendrá 5 días calendario para reportar cualquier novedad en los productos adquiridos con **DATASERVICIOS Y COMUNICACIONES S.A.S.**, la cual quedará registrada en la herramienta definida por el subproceso de Service Desk, y que al mismo tiempo se registrará como producto no conforme, ya sea por alguna falla, golpe y/o abolladura presentada en el producto.

6. TIEMPOS DE LOS FABRICANTES

DATASERVICIOS Y COMUNICACIONES S.A.S., está sujeto a los tiempos de atención y solución que brindan los diferentes fabricantes, cuando aplica la garantía, estos tiempos pueden variar dependiendo del tipo de producto, así como del fabricante.

7. CONDICIONES DE GARANTÍAS.

*Es importante tener en cuenta que **DATASERVICIOS Y COMUNICACIONES S.A.S.**, no se hace responsable por la información almacenada en los equipos, como tampoco de las actualizaciones que realice el cliente a nivel de sistema operativo de fábrica. Si requiere soporte a causa de estas actualizaciones, esto tendrá un costo adicional mediante una bolsa de horas de soporte o mediante cobro por demanda.*

8. ANEXO # 1

TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA GARANTÍAS DE COMPRA DE PRODUCTOS

El presente documento constituye una extensión de los Términos y Condiciones Generales de Dataservicios y Comunicaciones S.A.S., y establece las disposiciones específicas relacionadas con garantías. Al concretar una compra, el cliente reconoce y acepta que ha leído, comprendido y está de acuerdo con los términos aquí descritos, los cuales forman parte integral del acuerdo comercial entre ambas partes.

Definiciones

- **Productos Tecnológicos:** Incluyen, pero no se limitan a, dispositivos electrónicos, hardware, software, accesorios y otros bienes relacionados con la tecnología.
- **Garantía**: Cobertura ofrecida por la Empresa o el fabricante para reparaciones, reemplazos o reembolsos bajo ciertas condiciones.
- **Cliente**: Persona natural o jurídica que adquiere los Productos.

Gestión del proceso de Garantía

1) Se debe remitir la solicitud de garantía a través del canal de comunicación establecido por DATASERVICIOS Y COMUNICACIONES S.A.S., descrito a continuación, correo electrónico: soporteit@dataservic.com; por medio del cual se generará un numero de ticket, el cual servirá como identificación para realizar el seguimiento del proceso de garantía.
2) Posterior a ello, desde DATASERVICIOS Y COMUNICACIONES S.A.S., se asignará y notificará al cliente en un tiempo máximo de 2 horas, quien será el Técnico Service Desk designado para gestionar su garantía, quien a su vez será el encargado de realizar la verificación y validación del número de ticket, con el fin de determinar si aplica o no la garantía del equipo o equipos remitidos por el cliente.
3) El Técnico Service Desk de DATASERVICIOS Y COMUNICACIONES S.A.S., asignado para el caso se comunicará con el fabricante, quien le indicará el tiempo de respuesta y/o solución para esta garantía, teniendo en cuenta que este puede variar entre 8 y 15 días hábiles dependiendo del

fabricante, y posterior a ello se le realizará un seguimiento cada 2 días para consultar el estado de los equipos.

Nota Aclaratoria: DATASERVICIOS Y COMUNICACIONES S.A.S., está sujeto a los tiempos de atención y solución que brindan los diferentes fabricantes, cuando aplica la garantía, estos tiempos pueden variar dependiendo del tipo de producto, así como del fabricante.

4) Así mismo el Técnico Service Desk de DATASERVICIOS Y COMUNICACIONES S.A.S., notificará al cliente cada 2 días, el proceso en el que se encuentra la revisión de su garantía, hasta el cierre de la misma.
5) Al recibir la notificación final de la gestión de la garantía por parte del fabricante, el Técnico Service Desk de DATASERVICIOS Y COMUNICACIONES S.A.S. realizara el alistamiento y verificación del equipo o equipos remitidos por garantía por parte del cliente, con el fin de programar la entrega final de los mismos al cliente, diligenciando los documentos de entrega y cumplimiento de la garantía, estipulados por DATASERVICIOS Y COMUNICACIONES S.A.S., en donde se evidencie el trabajo realizado y el estado del mismo, describiendo si tuvo o no solución.

Cobertura de la Garantía

- Los Productos cuentan con una garantía limitada de 12 meses a partir de la fecha de compra, salvo que el fabricante indique un período diferente.
- La garantía cubre únicamente defectos de fabricación o fallos en los materiales del Producto bajo condiciones normales de uso.
- DATASERVICIOS Y COMUNICACIONES S.A.S. podrá, a su criterio, reparar, reemplazar o reembolsar el valor del Producto defectuoso, de acuerdo con lo establecido en este documento.
- **La garantía no cubre la pérdida de información o datos almacenados en el Producto. Es responsabilidad del Cliente realizar copias de seguridad de su información.**

Requisitos para Solicitar la Garantía

- El Cliente debe presentar la **factura de compra** original o digital como comprobante de la transacción.
- La solicitud de garantía debe realizarse dentro del período de garantía vigente.

- El Producto debe devolverse en su empaque original, incluyendo todos los accesorios, manuales y componentes entregados al momento de la compra.
- El Cliente debe contactar y reportar a DATASERVICIOS Y COMUNICACIONES S.A.S. a través de los canales oficiales para iniciar el proceso de garantía (correo electrónico: soporteit@dataservic.com).
- Si el producto se encuentra por fuera de la zona metropolitana de Bogotá, el cliente debe asumir los costos de envío de la transportadora para hacer llegar el mismo, o también puede entregarlo en la sede Aut. Medellín K.M. 3.5 Vía Siberia Cota-Centro empresarial Metropolitano, Edificio Centro de negocios, piso 3, oficinas B-24 y 25.

Condiciones del Producto para la Garantía

- El Producto debe estar en condiciones que permitan la evaluación técnica por parte de DATASERVICIOS Y COMUNICACIONES S.A.S. o el fabricante.
- El Producto no debe presentar signos de uso indebido, daños físicos, modificaciones no autorizadas o alteraciones en su hardware o software.
- Los Productos deben haber sido utilizados de acuerdo con las instrucciones del fabricante y los requisitos técnicos especificados.

Casos en los que se Puede Negar la Garantía

La Empresa podrá negar la garantía en los siguientes casos:

- Ausencia de la factura de compra o comprobante válido.
- Daños causados por mal uso, negligencia, accidentes, caídas, exposición a líquidos, fuego, voltajes inadecuados o cualquier uso contrario a las instrucciones del fabricante.
- Modificaciones, reparaciones o intervenciones realizadas por personal no autorizado por la Empresa o el fabricante.
- Daños estéticos o desgaste normal del Producto (ej. rayones, decoloración, desgaste de botones).
- Uso del Producto en condiciones ambientales no recomendadas (ej. temperaturas extremas, humedad excesiva).
- Incompatibilidad del Producto con otros dispositivos o software, salvo que la compatibilidad esté explícitamente garantizada por el fabricante.
- Daños causados por software malicioso, virus o instalación de firmware no autorizado.
- Productos con números de serie alterados, ilegibles o eliminados.

Proceso de Cambio de Producto

- El Cliente dispone de un plazo de **5 días calendario** desde la recepción del Producto para solicitar un cambio por insatisfacción o defectos evidentes, siempre que el Producto esté sin uso, en su estado original, con empaque, accesorios y factura de compra.
- Los costos de envío asociados al cambio por insatisfacción serán asumidos por el Cliente, salvo que el motivo sea un error de DATASERVICIOS Y COMUNICACIONES S.A.S. (ej. envío de un Producto incorrecto).
- Una vez recibido, DATASERVICIOS Y COMUNICACIONES S.A.S. evaluará el Producto y procesará el cambio o reembolso en un plazo de **15 días hábiles**, utilizando el mismo método de pago original.

Contacto

Para solicitudes de garantía, consultas o reclamos, el Cliente puede contactar a DATASERVICIOS Y COMUNICACIONES S.A.S. a través de los siguientes canales de comunicación:

- Correo electrónico: soporteit@dataservic.com
- Teléfono: +57 3138892097
- WhatsApp: +57 3138892097

Aceptación: Al adquirir un Producto, el Cliente declara haber leído, comprendido y aceptado los términos de este documento de garantía.

9. CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSION	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	RESPONSABLE
16/04/2025	01	Creación del documento	Eduin Andres Gil Coordinador Tecnología y Postventa Oscar Davalos, Director SGI

10. REVISIÓN Y APROBACIÓN

	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
NOMBRE:	Eduin Andres Gil	Oscar Davalos	Andrea Muñoz
CARGO:	Coordinador Tecnología y Postventa	Director SGI	Gerente de Operaciones
FECHA:	16/04/2025	16/04/2025	16/04/2025
FIRMA:			