DATASERVICIOS
Y COMUNICACIONES S.A.S

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.

DATASERVICIOS
Y COMUNICACIONES S.A.S

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.