



POLITICAS DE GARANTÍA CISCO

Tiempo de garantía:

Garantía de 1 o 2 años dependiendo la referencia, incluyendo sus accesorios.

Tipo de garantía:

Por defectos de fabricación:

Se define como defecto de fabricación: la falla del componente que no ha tenido intervención física por parte del usuario o que no ha sido sometida a daño físico por golpes, mal manejo o por descargas eléctricas y mal control de la energía estática.

Exclusiones en la garantía.

- Vencimiento de la fecha de factura de MPS al canal de distribución.
- Daños por sobrecargas eléctricas.
- Mal manejo y manipulación del producto.
- Daños atribuidos a configuración de software, virus, instalaciones de sistemas operativos y/o aplicaciones de software mal instaladas o no soportadas por el equipo.
- Manipulación por personal no autorizado y apertura de sellos de seguridad.

Procedimiento para obtener la garantía

La presente es para informar el procedimiento para el trámite de su producto

- El cliente debe abrir un numero de caso en “Centro de Asistencia de CiscoSB” comunicándose al número 01800 518 10 68 en Colombia
- El asesor deberá confirmar al final de la llamada que el equipo efectivamente debe cambiarse y entregará el “Numero de Caso”
- Para reclamar la garantía, el cliente debe comunicarse con el departamento de garantías de MPS por teléfono o correo electrónico indicando la información solicitada para iniciar el proceso de reclamación, Una vez el proceso sea confirmado el cliente debe entregar el producto en el departamento de garantías con el “Numero de Caso asignado y documentación requerida,” si el producto aplica
- por garantía se dará solución con cambio de producto por uno nuevo de iguales características o nota crédito según sea el caso.