



## **POLITICAS DE GARANTÍA HEWLETT PACKARD CONSUMO Y CORPORATIVOS**

### **Tiempo de garantía:**

El fabricante otorga un año (1) de garantía para los productos de consumo y (1) o (3) años de garantía para los equipos corporativos dependiendo su referencia HEWLETT PACKARD, incluyendo sus accesorios y periféricos.

### **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.
- Información de los usuarios en los discos duros cuando ingresan a Diagnostico.

#### **D.O.A**

Se entenderá como DOA la máquina que al ser instalada por primera vez no funcione y su falla no sea originada por las exclusiones de garantía, este DOA se dará dentro de los 15 primeros días siguientes a la fecha da facturación, en las instalaciones de MPS MAYORISTA DE COLOMBIA S.A.



### **Procedimiento para obtener la garantía:**

Todos los clientes deben reportar cualquier falla de sus equipos antes de ir al distribuidor directamente al call center gratuito **01800 518 4842, Tel 508 55 53**

El call center atenderá el caso ofreciendo alternativas al cliente para solución de su problema en línea, si el problema no se soluciona remotamente el call center dará un # de caso y le pedirá que acuda al distribuidor. El cliente final deberá tener el # de caso que le fue asignado en el call center al presentar su reclamo en el distribuidor o mayorista. El equipo se valida por un técnico certificado Hewlett Packard y según este diagnóstico sigue o no el proceso de devolución. Después de los 15 días calendario posterior a la fecha de la factura no procede la devolución, en este caso el cliente debe tramitar todo su caso directamente con call center para que lo direcciona al proceso de garantía con HP.