



## **POLITICAS DE GARANTÍA LENOVO CONSUMO Y CORPORATIVOS**

### **Tiempo de garantía:**

El fabricante otorga un año (1) de garantía para los productos Lenovo, 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.

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

Todos los distribuidores o usuarios finales deben reportar cualquier falla de sus equipos antes de dirigirse a la tienda donde adquirieron el producto directamente al call center gratuito **018009123021** para productos Thinkpad **01800 917 0541 – 3819811**

El call center atenderá el caso ofreciendo alternativas al distribuidor o usuario final 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 a la tienda donde adquirió el producto. El distribuidor o usuario final deberán tener el # de caso que le fue asignado en el call center al presentar su reclamo a la tienda donde adquirió el producto. El producto se valida por un técnico certificado Lenovo y según este diagnóstico sigue o no el proceso de devolución. Después de los 7 días calendario posterior a la fecha de la factura de venta no procede el DOA, en este caso el cliente debe tramitar todo su caso directamente con call center para que lo dirija al proceso de garantía con Lenovo.