

## INFORMACIÓN DE GARANTÍA Y RECOMENDACIONES PARA EL USO ADECUADO DE SU PRODUCTO.

*Horario de garantías de lunes a viernes de 9:30 am a 7:00 pm*

SISTEMA OPERATIVO de fábrica. Se entrega configurado con programas de cortesía (NO SON LICENCIADOS). Por software se brinda soporte, no corresponde a garantía.

- Este documento no es la garantía, indica pautas y su función es indicar el trámite de la misma.
- La garantía es a partir de la fecha de entrega del equipo.
- Para agilizar el trámite de garantía, te sugerimos conservar la factura y en lo posible guardar los empaques originales, además de los accesorios, etiquetas, icopores, certificados de garantía y sus respectivos manuales; mientras esté vigente la garantía del artículo ya que con ellos podremos constatar que durante el transporte se protege debidamente y que los seriales de las cajas coinciden con el producto y así hacer efectiva la garantía con los proveedores.
- El plazo para resolver las garantías es de 72 horas a 30 días hábiles, ninguna garantía sin excepción será automática.
- El Centro de servicios Autorizado por la marca, es el único ente con la capacidad, autorización, experiencia e idoneidad para revisar y reparar el producto, es por esta razón que toda gestión de garantía debe ser directamente con el centro de servicio técnico con previo diagnóstico de nuestro departamento técnico. Ten en cuenta que una vez el producto ingresa en centro de servicios, éste podrá permanecer allí hasta 30 días hábiles.
- PLAZOS PARA SOLICITAR EL CAMBIO O NOTA CRÉDITO:** Los plazos de devolución o cambio que a continuación se detallan, empezarán a contarse a partir de la compra del producto o la fecha de entrega:
  - COMPRAS PRESENCIALES:** El cliente deberá hacer llegar el producto dentro de los 3 días calendario siguientes a la compra, al mismo establecimiento o local en donde lo adquirió.
  - COMPRAS EN LÍNEA (A través de la página web digitalstore.com.co):** Para compras en línea aplicará el derecho de retracto. \*Verificar que los productos adquiridos no se encuentren exceptuados del derecho de retracto o que NO tienen cambio. El cliente deberá pagar los costos de transporte y demás que conlleve la devolución del producto. En este caso se enviarán instrucciones para realizar el pago correspondiente a los gastos de envío de la devolución.
- PARA EL CAMBIO DE UN PRODUCTO DEBE ESTAR:**
  - En perfecto estado, completo y en su empaque original.
  - Con sus cajas, bolsas, bleasters e icopores, completos y en buen estado.
  - Con todos sus accesorios, manual y póliza de garantía, completos y en buen estado.
  - Los productos no pueden ser utilizados ni una sola vez antes de solicitar un cambio.
- RAZONES PARA NO EFECTUAR UN CAMBIO:**
  - Traer el producto después de los 3 días calendario siguientes a la compra de manera presencial.
  - No ejercer el derecho de retracto para compras en línea dentro de los 5 días hábiles siguientes a la entrega del producto.
  - Que el producto no esté en perfecto estado, con su empaque original, accesorios y manual.
  - Si se evidencia que el producto fue dañado o presenta fallas por manejo inadecuado.
  - Si el informe de la visita previa evaluativa emite que la falla fue por mal uso o mala manipulación.
- RECOMENDACIONES GENERALES:**
  - Conserva la factura o una copia de la misma con el fin de agilizar el servicio.
  - Si necesitas ayuda para instalar un Software o Hardware, por favor dirígete a uno de nuestros Servicios Autorizados para que uno de nuestros técnicos te brinde toda la asesoría.
- Si el producto lo recibes a domicilio, asegúrate de REVISARLO BIEN antes de firmar el documento de entrega a conformidad. Recuerda que la firma es una aceptación de recibido del producto a satisfacción.
- Digital Store Medellín cuenta con el término de 30 días calendario para efectuar el cambio o expedir la nota crédito a favor del cliente.
- NO SE HACEN DEVOLUCIONES DE DINERO**, en caso de aceptar una devolución Digital Store Medellín, realizará una nota crédito a favor de la persona a la cual se facturó el producto.
- PRODUCTOS QUE NO ESTÁN SUJETOS A CAMBIOS NI DEVOLUCIONES:** Los bienes que, por su naturaleza, no puedan ser devueltos o puedan deteriorarse o caducar con rapidez, de igual forma, por condiciones de salubridad, los siguientes productos no están sujetos a cambios ni devoluciones: Productos que hayan sido destapados o con gasto en insumos (impresoras, cajones monederos).
- La garantía de la batería y del cargador de los portátiles, todo en uno e impresoras es de 06 meses y es sólo por defectos de fábrica, además será directamente en el centro de servicio técnico de la marca.
- El software preinstalado de fábrica (programas o juegos) no tienen garantía alguna. Por ningún motivo deberá activar correos electrónicos en Windows, Office y demás programas que pidan activación o registro ya que esto puede afectar la óptima configuración con la que se entrega la computadora (el incumplimiento de este numeral genera cobro adicional).
- Si no se tiene conocimiento de equipos de cómputo o software, se recomienda no instalar programas o controladores a su equipo que puedan ocasionar daños en el sistema operativo (el incumplimiento de este numeral genera cobro adicional).
- Es importante que su información esté respaldada en un disco externo, memoria USB o nube. **EL ALMACÉN NO SE HACE RESPONSABLE POR SU INFORMACIÓN.**
- Todo producto que esté quebrado, quemado, denote humedad en su interior o exterior, tenga manipulación interna, ruptura o malformación de sellos de garantía, polvo excesivo o insectos, sobre cargas de voltaje no se aceptará en el departamento de servicio técnico y se registrará en la base de datos como "producto con garantía cancelada".
- Garantía 100% de originalidad de todos los componentes.
- Por norma internacional de garantía se cubrirá la garantía de Display o monitor por píxeles después de fundidos o quemados más de 05 píxeles en toda el área o quemados 03 píxeles en la misma línea, antes de estas cifras no habría garantía correspondiente con centro de servicio.
- Las impresoras con sistema de recarga continua, se deben usar mínimo 03 veces por semana, así prevenimos el taponamiento de inyectores.
- Es indispensable el uso de insumos originales para que el funcionamiento de su impresora sea el adecuado además de evitar la anulación de su garantía por usar insumos genéricos.
- Digital Store, no se hace responsable de la instalación ni de la capacitación para el funcionamiento de impresoras y cajas registradoras.
- Tenga en cuenta que los insumos (tintas o cartuchos) que vienen con la compra de la impresora son de prueba.
- Constatar que los productos llevados estén completos ya que después de retirados no se podrá hacer reclamaciones.

Nombre y apellido (legible)

Número de documento