

Estimado cliente gracias por su compra, para su conocimiento detallamos las Políticas de Garantía de COMPUXCELENCIA CIA. LTDA. COMPUXCELENCIA CIA. LTDA. al ser un mayorista de partes, piezas y diversas marcas de equipos de computación. Línea blanca y tecnología: provee a sus clientes mercadería garantizada y respaldada por el servicio técnico de sus fabricantes.

Es por eso que COMPUXCELENCIA CIA. LTDA. actúa como intermediario entre fabricante y cliente. COMPUXCELENCIA CIA. LTDA. se atiene a las normas, cláusulas, criterios y tiempo que establecen los proveedores, fabricantes, y marcas, consecuentemente COMPUXCELENCIA CIA. LTDA. no puede hacerse responsable por un trámite demoroso o invalidación de garantía que depende exclusivamente del fabricante.

La garantía NO cubre los siguientes casos:

1. Equipos que presenten daños físicos (golpes, fisuras).
2. Productos con evidencias claras de mal uso, inoperancia o rayones.
3. Forzamiento de sellos de seguridad, alteración o falta de seriales.
4. Muestras claras de manipulación del producto.
5. Cables y/o conectores rotos.
6. Partes y piezas deterioradas por intervención de humedad y otros elementos corrosivos y oxidantes, que no forman parte del diseño de los equipos y que pueden ser detectadas posterior a la entrega en el laboratorio del fabricante.
7. Daños originados por anomalías del fluido eléctrico (alto voltaje, cortocircuito, conexiones eléctricas defectuosas, no disponer de un punto de conexión a tierra, etc.)
8. La garantía no cubre SOFTWARE (SISTEMAS OPERATIVOS, PROGRAMAS, INFORMACION)
9. Daños generados por presencia de elementos nocivos (líquidos, ácidos, polvo, cuerpos orgánicos e inorgánicos, sustancias químicas) que no forman parte de la estructura de los equipos.
10. Daños ocasionados por accesorios o equipos externos no adquiridos en COMPUXCELENCIA CIA. LTDA.
11. El daño fuese causado por instalación de otro software diferente al instalado de fábrica (virus informáticos, software pirata, etc.).
12. La información del cliente que está guardada en medios de almacenamiento de los equipos distribuidos por COMPUXCELENCIA CIA. LTDA. no es parte de la garantía de los equipos, esta es de exclusiva responsabilidad del cliente. Todos los equipos nuevos tendrán un tiempo de garantía estipulado en la factura de compra. No podrá extenderse si excepción (salvo aceptación del fabricante por escrito). Para algunos productos por pedido del fabricante ha solicitado hablar directamente con el cliente final o usuario, ya que poseen una garantía directa con la marca. Por ende el cliente será responsable de establecer contacto directamente con el fabricante y gestionar su Garantía. Para productos que tengan más de 1 año de garantía, posterior al año el cliente debe tratar directamente con el fabricante. Algunas marcas por falta de repuestos suelen tardar tiempos largos en cubrir la garantía de sus productos, el mismo será máximo de 90 días, gracias por su comprensión. El reemplazo o reparación de equipos bajo garantía queda a criterio del fabricante, no será a nuestro criterio o responsabilidad la decisión de si el equipo bajo garantía es reparado o reemplazado. Tampoco será de nuestra responsabilidad si el fabricante decide no reparar o reemplazar el equipo por las causa de anulación de la garantía anteriormente descritas. En este caso el fabricante suministrará un presupuesto para la reparación del equipo (en caso de haberla) y el cliente tendrá la opción de decidir si reparar o no el equipo.

No existe garantía ni devolución para los siguientes productos:

1. Tinta de impresoras en cualquiera de sus modalidades, CD/DVD en blanco, juegos, libros, mesas, sillas, papel, promociones.
2. Accesorios externos de computadoras (Ejemplo: cables, adaptadores, baterías, cd's de configuración).
3. La garantía del software puede ser otorgada solamente por el fabricante de acuerdo a las políticas de cada marca.
4. Palms , iPod , MP3, MP4, DVD RW para torre duplicadora tienen una garantía limitada de 90 días
5. Garantías inmediatas o DOA, se aplicaran únicamente y exclusivamente para los productos que el fabricante autorice y este determinado en sus políticas y condiciones.
6. El diagnóstico de la revisión del producto para el trámite de garantía se ejecutara en 48 horas posteriores a la recepción del reclamo.
7. COMPUEXCELENCIA CIA. LTDA.. y los fabricantes se acogen a la OBSOLESCENCIA TECNOLÓGICA, en su garantía limitada para dar un producto de reemplazo remano facturado, de igual o mejor tecnología a las características de los equipos adquiridos por el cliente y las notas créditos se aplican bajo autorización del fabricante en el tiempo y por el valor que el determine o al valor actual del equipo más no de lo facturado.
8. NO SE ACEPTA devoluciones de mercadería salvo por errores de fabricación o despacho en cuyo caso el trámite deberá efectuarse dentro de los 5 días hábiles siguientes a la fecha de la factura, deben devolverse los productos y sus empaques en el estado que les fueron entregados.
9. Es responsabilidad del cliente revisar los equipos partes y piezas que le sean entregados en el mismo momento de la entrega, ya que la empresa no repondrá partes y piezas faltantes (drivers, manuales, cables, etc.) El cliente también acepta y conoce que la garantía de los equipos solo puede efectuarse en las oficinas o instalaciones de COMPUEXCELENCIA CIA. LTDA.. y se requiere para ello presentar original y copia de la factura.
10. La pérdida o deterioro de equipos partes y piezas durante el transporte por servicio de encomiendas, curiel, o cualquier medio lógico de responsabilidad absoluta del cliente por lo que se recomienda asegurar los productos.
11. En caso de que la parte o pieza enviada a COMPUEXCELENCIA CIA. LTDA.. por garantía no presente falla de hardware por defecto de fabricación , el cliente debe cancelar el costo a 1 hora de servicio técnico (\$ 25.00 + IVA).
12. Los productos que no apliquen para GARANTIA pueden ser llevados al CENTRO DE SERVICIO DE COMPUEXCELENCIA CIA. LTDA.. para una revisión y evaluación de reparación. cada revisión tiene un costo (\$ 25.00 + IVA). Y si es precedente una reparación el valor será por el personal técnico siempre y cuando el cliente autorice el mismo por escrito.
13. Más información de políticas de garantía realice sus consultas o reclamos mediante mail a la dirección: tecnicos@compuexcelencia.com, jjurado@compuexcelencia.com
14. Es responsabilidad de cada cliente el guardar su documentación donde consten los números seriales, ingresos al departamento técnico, recibo de caja y todo el documento que sea entregado por nuestra empresa. Estos son indispensables para hacer efectivos cualquier tipo de trámite o reclamo.
15. Importante: al firmar o recibir la factura o cualquier documento que certifique el despacho correspondiente queda entendido que el cliente acepta incondicionalmente las presentes políticas y condiciones de garantía y renuncia a cualquier tipo de reclamo que no esté considerado en el presente documento.

Los productos de marcas ACER, HP, APPLE , LG, TOSHIBA , DELL , SAMSUNG , SONY tiene sus propios CENTROS AUTORIZADOS (CAS.es), donde el USUARIO FINAL debe comunicarse y realizar el trámite de garantía directamente , más información respecto a estas marcas las encontrara en la página web del fabricante.

HP: Servicio de AT&T 1999119 – 8007112884

DELL: Servicio de AT&T 1999119 – 8776653355

TOSHIBA: Servicio AKROS 023976800

SAMSUNG: Servicio 1-800-10-7267

LENOVO: Servicio de AT&T 1-800-225528 - 8774049661

Estimado cliente verifique que el tiempo de garantía para su producto se encuentre impreso en su factura de compra, caso contrario no podrá aplicar la misma.

Nota: Para las demás marcas se deberá tramitar en nuestro CENTRO DE SERVICIO COMPUEXCELENCIA CIA. LTDA. ubicado en. Quito-Ecuador, PBX: 2522-610 Atte: La Gerencia de Servicio Post-Venta