

# GARANTÍAS



Todos los Productos que comercializamos en POLUX SUMINISTROS S.A.S. tienen la garantía y el respaldo de sus fabricantes.

## TRÁMITE DE LA GARANTÍA

Los productos que presenten fallas, y sean revisados en las instalaciones de POLUX SUMINISTROS S.A.S., deben ser enviados a la Sede. No se hace recogida de productos por ningún motivo.

Para su correspondiente trámite de garantía, todas las solicitudes deben seguir las indicaciones mencionadas a continuación:

1. Para efecto de iniciar el proceso de garantía, el cliente debe anexar lo siguiente:
  - Copia o número de la Factura de Venta en Polux Suministros S.A.S. con la cual compró el producto, no debe superar el año de haber sido expedida.
  - Carta o Correo electrónico, explicando detalladamente el producto, y el defecto o falla que presenta.
  - El producto debe ser entregado con todos los accesorios originales.
  - Para productos en combo, se deben traer todos los productos que hacen parte del combo.
  - Si el producto tiene serial, se verificará en nuestra base de datos el número para comprobar si fue vendido por la Empresa. Si el serial del producto no aparece en nuestra base de datos, el producto será devuelto al cliente por nuestra Compañía, ya que ese producto no fue vendido por nosotros.

**Nota 1:** Si el Cliente no tiene completa la documentación o no cumple con las normas establecidas, el producto no podrá ingresar al proceso de garantías, y será devuelto a la dirección de despacho inicial (máximo tres (3) días).

**Nota 2:** Es necesario que todo equipo de cómputo, celulares y tablets que entregue el cliente para el correspondiente proceso de garantía, venga sin claves ni otros mecanismos de bloqueo, en aras de evitar contratiempos en el momento de la revisión.

2. **Polux Suministros S.A.S. no hace recogida de productos por ningún motivo.**
3. Todo producto que cumpla los requisitos, ingresará al proceso de garantía asignándole una Orden de Trabajo numerada, con la cual podrán hacer el seguimiento al estado de su reclamación.
4. Todo producto que ingrese al área de Servicio al Cliente y Garantías tendrá un diagnóstico. De acuerdo a éste se responderá:
  - Cambio de la parte defectuosa.
  - Generación de Nota Crédito por el valor del producto, de acuerdo a la factura de compra entregada.
  - Producto no Defectuoso.
  - Garantía rechazada.
5. Una vez cumplidos los requisitos de ingreso de la garantía, el cliente recibirá la respuesta en máximo quince (15) días hábiles (productos que sean revisados por Polux Suministros S.A.S.).
6. Productos de remate, usados o reparados **No tienen garantía.**
7. Todo producto de obsequio debe estar respaldado por un documento con la factura.

**Nota:** Para los obsequios no aplica nota crédito ni devolución de dinero, solo la reposición por un producto igual o equivalente.

## LAS SIGUIENTES MARCAS SERÁN ATENDIDAS DIRECTAMENTE POR NUESTRO CENTRO DE SERVICIO:

**DJI, Genéricos, Genius, JBL, Logitech, Microsoft, Motorola, Samsung (Consumo), Sandisk, Starpad, Startec, Thermaltake, Trust, Western Digital y Xiaomi.**

Estos productos deben ser enviados a nombre del área de Servicio al Cliente y Garantías de Polux Suministros S.A.S. a las siguientes direcciones:

- **Sede Principal:** Autopista Medellín Km. 1.5 Vía Siberia, Parque Empresarial San Bernardo, Bodegas 3 y 4 (Cota - Cundinamarca). A nombre del Área de Servicio al Cliente y Garantías.  
Teléfonos: (571) 8766888, Extensiones 522 y 523.  
*Horario de atención: lunes a viernes de 8:00 am a 1:00 pm y de 2:00 pm a 5:30 pm.*
- **Sede CAT:** Carrera 15 # 77- 05, Centro de Alta Tecnología, Oficina 305 (Bogotá D.C.).  
Teléfonos: (571) 8766888, Extensiones 501, 522 y 523.  
*Horario de atención: martes de 9:00 am a 1:00 pm y de 2:00 pm a 5:30 pm.*

Los correos electrónicos dispuestos por POLUX SUMINISTROS S.A.S. para atender una garantía son: [asistentegarantias@polux.com.co](mailto:asistentegarantias@polux.com.co) y [garantias@polux.com.co](mailto:garantias@polux.com.co).

**LAS SIGUIENTES MARCAS SERÁN ATENDIDAS DIRECTAMENTE POR LOS CENTROS DE SERVICIO AUTORIZADOS:**

MARCA	CENTRO DE SERVICIO	TELEFONO/ PBX SOPORTE	PAGINA WEB/EMAIL SOPORTE	DIRECCIÓN SOPORTE
AOC	SMART SOLUTION – Miller Ladino	(571)4367428	<a href="http://co.aoc.com/support/service_centers">http://co.aoc.com/support/service_centers</a>	Calle 76 # 77B-04 Local 1 Barrio La Granja
AOC	CESER	(571)7442601 3133525226	<a href="http://co.aoc.com/support/service_centers">http://co.aoc.com/support/service_centers</a>	Calle 53 # 67-57 Barrio Salitre el Greco
AOC	DATALINE	(571)4370826	<a href="http://co.aoc.com/support/service_centers">http://co.aoc.com/support/service_centers</a>	Carrera 64 # 98-17 Barrio Andes
BROTHER	Línea de servicio Postventa	018009110011 seguido de 8888007303	<a href="http://latinamerica.brother.com/servicio/">http://latinamerica.brother.com/servicio/</a>	
BROTHER	Acoltec Internacional S.A.S.	(571)8050104 (571)7046817	<a href="http://latinamerica.brother.com/servicio/">http://latinamerica.brother.com/servicio/</a>	Carrera 49 # 94-98 Barrio La Castellana
BROTHER	KEYTECH SAS	(571)2883250	<a href="http://latinamerica.brother.com/servicio/">http://latinamerica.brother.com/servicio/</a>	Calle 66C #61-18 Barrio Jose J. Vargas
CANON (Equipos)	CV TRONICA	018005181730 3003709398	<a href="http://canonexperience.com.co/servicio-tecnico/">http://canonexperience.com.co/servicio-tecnico/</a>	Calle 85 # 22-59 Barrio el Polo
EPSON (Consumibles)	Línea de atención al usuario	018000915235 (571)5922200		
EPSON (Equipos)		(571)8050441 (571)5301696 (571)5235000	<a href="http://global.latin.epson.com/Soporte/Centros-De-Servicios">http://global.latin.epson.com/Soporte/Centros-De-Servicios</a>	
HEWLETT PACKARD	Call Center	018005184842 (571) 5085553	<a href="http://www.hp.com/co/es/contact-hp/support.html">http://www.hp.com/co/es/contact-hp/support.html</a>	
HP SAMSUNG (S-PRINT) Impresoras y Suministros	Call Center	018005184842 Opción 7 (571) 5085553 018000518368	<a href="http://www.hp.com/latam/servicio_garantia/0707_terminos.html">http://www.hp.com/latam/servicio_garantia/0707_terminos.html</a> <a href="https://support.hp.com/co-es/document/c05813952">https://support.hp.com/co-es/document/c05813952</a>	
LEXMARK (Equipos)	Call Center	(571)6580058 opción 1	<a href="http://support.lexmark.com/index?page=home&amp;channel=warranty&amp;locale=ES&amp;userlocale=ES_CO">http://support.lexmark.com/index?page=home&amp;channel=warranty&amp;locale=ES&amp;userlocale=ES_CO</a>	
LEXMARK (Suministros)	Call Center	018007001910		
LG	Mobile Communications	(571)8964000 Ext.7000	<a href="https://www.lg.com/co/soporte/contactar-atencion-al-cliente">https://www.lg.com/co/soporte/contactar-atencion-al-cliente</a> <a href="http://www.lg.com/co/soporte/soporte-servicio-politica">http://www.lg.com/co/soporte/soporte-servicio-politica</a>	Autopista Medellín Km. 2,5 Parque Empresarial Portos Sabana 80 Bodega 134D Cota - Cundinamarca
LG	Electroservice S.A.	018000910683 (571)2030016 (571)4090022	<a href="https://www.lg.com/co/soporte/contactar-atencion-al-cliente">https://www.lg.com/co/soporte/contactar-atencion-al-cliente</a> <a href="http://www.lg.com/co/soporte/soporte-servicio-politica">http://www.lg.com/co/soporte/soporte-servicio-politica</a>	Carrera 27 # 18-69 Sur Barrio Santander
OKIDATA		(571)7470773	<a href="mailto:helpdesk.colombia@okidata.com">helpdesk.colombia@okidata.com</a>	
SAMSUNG Consumo y Movilidad	Logytech Mobile Internacional	018000112112 (571)6001272 Celular #726	<a href="http://www.samsung.com/co/support/">http://www.samsung.com/co/support/</a>	Carrera 10A # 26-21 Hotel Tequendama
TOSHIBA ALMACENAMIENTO	RMA (Solicitar por correo)		<a href="http://www.storage.toshiba.com/consumer-hdd/support">www.storage.toshiba.com/consumer-hdd/support</a> <a href="mailto:taec_spbu_techhelp@taec.toshiba.com">taec_spbu_techhelp@taec.toshiba.com</a> <a href="mailto:taec_spbu_wty@taec.toshiba.com">taec_spbu_wty@taec.toshiba.com</a>	
TOSHIBA COMPUTADORES	Punto de Servicios	(571) 2365045 - 2361838 - 2361843	<a href="http://www.puntodeservicios.com">www.puntodeservicios.com</a>	Carrera 49 #. 93-12 Barrio La Castellana
TOSHIBA COMPUTADORES	Soporte S.A. - Carlos José Fernandez	(574) 3121214	<a href="mailto:portatiles.medellin@soporte.com.co">portatiles.medellin@soporte.com.co</a>	Carrera 43D # 13-26 Medellín - Antioquia
TOSHIBA COMPUTADORES	Total Support Ltda.	(571) 3216605 2360475		Calle 74 # 15 - 80, Interior 1, Oficina 220 Barrio la Porciúncula
XEROX	Dataline Marcela Zapata	(571)5333222 Fax (571)2267471	<a href="mailto:marcela.zapata@dataline.com.co">marcela.zapata@dataline.com.co</a>	Carrera 64 # 98-17 Barrio Andes
XEROX	Punto de Servicios S.A.	(571)7435027	<a href="https://www.puntodeservicios.com/contactanos/">https://www.puntodeservicios.com/contactanos/</a>	Carrera 49 # 93-12 Barrio La Castellana
XEROX	Delcop	018000410071 (571)4252400	<a href="http://www.xcol.co/index.php/garantia">http://www.xcol.co/index.php/garantia</a>	Calle 18 # 32-90 Barrio Estación Central

**Para mayor información, remitirse a la POLÍTICA DE GARANTÍAS de POLUX SUMINISTROS S.A.S.**