



GARANTÍAS

Todos los Productos que comercializamos en POLUX SUMINISTROS S.A.S. - EN REORGANIZACIÓN tienen la garantía y el respaldo de sus fabricantes de acuerdo a cada una de las marcas.

TRÁMITE DE LA GARANTÍA DIRECTA CON LA COMPAÑÍA

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

MARCAS ATENDIDAS DIRECTAMENTE POR NUESTRO CENTRO DE SERVICIO:

Känguru, Logitech, Multi, PNY, , Ruijie, Samsung (Consumo), Sandisk, , Startec, Thermaltake, Toshiba (Almacenamiento), Trust, , Wattana y Xiaomi, Energy Sistem, Trust, Genius, Dahua.

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:

- Documento relacionando detalladamente el producto, la falla que indica el cliente y la copia o número de la Factura de Venta en Polux Suministros S.A.S. – En reorganización, con la cual compró el producto, no debe superar el año de haber sido expedida.
Nota: Para productos con garantías superiores a un año (relacionadas en el empaque del producto) aplican condiciones según fabricantes.
- El producto deberá ser enviado con todos sus accesorios (la caja solo es necesaria y obligatoria si el producto es una preventa).
- Para productos en combo, deben estar todos los productos que hacen parte del combo.
- Si el producto cuenta con serial, se verificará en nuestra base de datos el número para comprobar si fue vendido por la Compañía. Si el serial del producto no aparece en nuestra base de datos, el producto será devuelto al cliente, ya que ese producto no fue vendido por nosotros.
- Para los productos **Dahua**, el cliente deberá reportar el equipo adjuntando fotografías del estado del producto físico y falla presentada.

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 (03) 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. Los bloqueos por no registro de IMEI en teléfonos móvil no serán considerados como garantía.

2. 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.
3. Todo producto que ingrese al área de Garantías tendrá un diagnóstico en quince (15) días hábiles. De acuerdo con éste, se responderá de una de las siguientes maneras:
 - Cambio de la parte defectuosa o reparación del producto.
 - Generación de nota crédito, en caso de no admitir reparación del producto (por el valor de este según Factura de Compra enviada).
 - Producto no defectuoso.
 - Garantía rechazada por mal manejo del usuario.
4. Una vez cumplidos los requisitos de ingreso de la garantía, el cliente solicita información o respuesta al correo electrónico garantias@polux.com.co, la cual será emitida por el Coordinador de Garantías y servicio al cliente a través de la misma vía. Para evitar reclamos injustificados, se recomienda leer el instructivo de instalación y manejo en su totalidad para cada uno de los productos. Superado este tiempo el área de garantías no se hará responsable por los productos no reclamados.
5. Productos de remate, usados o reparados **No tienen garantía.**
6. Para los obsequios, no aplica nota crédito ni devolución de dinero, sólo la reposición por un producto igual o equivalente. Además, todo producto de obsequio debe estar respaldado por un documento con fecha de entrega (factura) que lo identifique y respalde.

Estos productos deben ser enviados a nombre del área de Garantías y servicio postventa de Polux Suministros S.A.S. - En reorganización a la siguiente dirección:

- **Sede Principal:** Autopista Medellín Km. 1.5 Vía Siberia, Parque Empresarial San Bernardo, Bodega 3 (Cota - Cundinamarca). A nombre del Área de Garantías.
Teléfono: 6018766888, Extensiones 521 y 524.
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:** Calle 77 # 15 – 58, Centro de Alta Tecnología, Locales 304 y 305 (Bogotá D.C.).
Horario de atención: lunes a viernes de 9:00 am a 1:00 pm y de 2:00 pm a 5:00 pm.

El correo electrónico dispuesto por POLUX SUMINISTROS S.A.S. - EN REORGANIZACIÓN para atender las garantías es: garantias@polux.com.co.

MARCAS QUE CUENTAN CON CENTROS DE SERVICIO AUTORIZADOS EN COLOMBIA:

MARCA	CENTRO DE SERVICIO	TELEFONO/ PBX SOPORTE	PAGINA WEB/EMAIL SOPORTE	DIRECCIÓN SOPORTE
ACER	Call Center	6017435027 - 018005189886		Punto de servicio Carrera 49 # 93-12 - Bogotá
BENQ	Línea de atención al usuario	6012497467 – 018005180731		Grupo Sigma Ltda. Carrera 15 # 74 – 45 Oficina 203 – Bogotá
BOSEÉ	Línea de atención al usuario	0800-519-0194	technical_support_latam@bose.com	Calle 53 No. 67-57 / Salitre Greco Bogotá
DELL	Línea de atención al usuario	018009155704	https://www.dell.com/support/home/es-co	
EPSON (Consumibles)	Línea de atención al usuario	018000915235 6015922200		
EPSON (Equipos)		6018050441 6015301696 6015235000	http://global.latin.epson.com/Soporte/Centros-De-Servicios	
HEWLETT PACKARD	Call Center	018005184842 6015085553	http://www.hp.com/co/es/contact-hp/support.html	
HP SAMSUNG (S-PRINT) Impresoras y Suministros	Call Center	018005184842 Opción 7 6015085553 018000518368	http://www.hp.com/latam/servicio_garantia_0707_terminos.html https://support.hp.com/co-es/document/c05813952	
LENOVO	Línea de atención al usuario	018005182433 Se dará soporte y entrega número de caso e instrucciones del procedimiento.		
SAMSUNG Consumo y Movilidad	Logytech Mobile Internacional	018000112112 6016001272 Celular #726	http://www.samsung.com/co/support/	Carrera 10A No 26-21 Hotel Tequendama
TOSHIBA			Experiencia.cliente@puntodeservicios.com	Punto de servicio Carrera 49 # 93-12 - Bogotá
WESTERN DIGITAL	RMA (Registrar en la página, solicitar RMA y enviar a centro de servicio autorizado)	6019211237	https://goo.gl/oXoiW	Calle 85 # 16 A – 31 Oficina 202

**Para más información, remitirse a la POLÍTICA DE GARANTÍAS de POLUX SUMINISTROS S.A.S.
- EN REORGANIZACIÓN**