



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:

Anker, Genéricos, Känguru, Logitech, PNY, Reyee, Ruijie, Samsung (Consumo), Sandisk, Starpad, Startec, Thermaltake, Toshiba (Almacenamiento), Trust, Wattana y Xiaomi.

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, se deben traer 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.

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.

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 del producto 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 Director de Garantías 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 la garantía no reclamada.
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.
- **Sede Barranquilla:** Centro comercial Parque Central – Carrera 43 # 50 – 12 Bodegas 3 y 4
Teléfono: 6053986618
Horario de atención: lunes a viernes de 9:00 am a 12:00 pm y de 1:00 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 |
|------------------------|------------------------------|------------------------------|--------------------------|---|
| BENQ | Línea de atención al usuario | 6012497467 – 018005180731 | | Grupo Sigma Ltda. Carrera 15 # 74 – 45 Oficina 203 – Bogotá |
| EPSON (Consumibles) | Línea de atención al usuario | 018000915235 6015922200 | | |

| MARCA | CENTRO DE SERVICIO | TELEFONO/ PBX SOPORTE | PAGINA WEB/EMAIL SOPORTE | DIRECCIÓN SOPORTE |
|---|---|--|--|--|
| 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 | |
| SAMSUNG Consumo y Movilidad | Logytech Mobile Internacional | 018000112112 6016001272 Celular #726 | http://www.samsung.com/co/support/ | Carrera 10A No 26-21 Hotel Tequendama |
| 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