



Tecnología informática S.A.S.

POLITICA DE GARANTIA DE DELL

Tiempo de Garantía

El fabricante otorga un año (1) de garantía para los productos D E L L , incluyendo sus accesorios y periféricos.

Tipo de garantía

Por defectos de fabricación

Se define como defecto de fabricación: la falla del componente que no ha tenido intervención física por parte del usuario o que no ha sido sometida a daño físico por golpes, mal manejo o por descargas eléctricas y mal control de la energía estática.

Exclusiones en la garantía

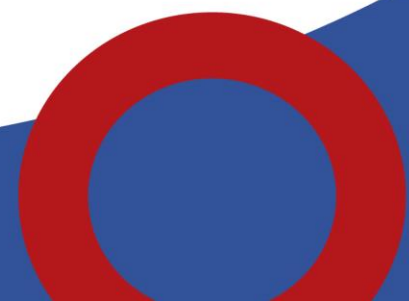
- Vencimiento de la fecha de factura.
- Daños por sobrecargas eléctricas.
- Mal manejo y manipulación del producto.
- Daños atribuidos a configuración de software, virus, instalaciones de sistemas operativos y/o aplicaciones de software mal instaladas o no soportadas por el equipo.
- Manipulación por personal no autorizado y apertura de sellos de seguridad.
- Información de los usuarios en los discos duros cuando ingresan a Diagnostico.

Calle 99#49-52

La castellana-Bogotá D.C

Tel: 742 4435

NIT: 800098622-4





Tecnología informática S.A.S.

Procedimiento para obtener la garantía

Todos los usuarios finales deben reportar cualquier falla de sus equipos a la línea de atención **01800 915 47 55**

POLITICAS DE GARANTÍA EPSON

Tiempo de garantía:

Garantía Impresoras y Scanner 1 año.

Video proyectores 24 meses. Lámpara 3 meses

Video Proyectores Laser 36 meses

Tipo de garantía:

Por defectos de fabricación:

Se define como defecto de fabricación: la falla del componente que no ha tenido intervención física por parte del usuario o que no ha sido sometida a daño físico por golpes, mal manejo o por descargas eléctricas y mal control de la energía estática.

Exclusiones en la garantía.

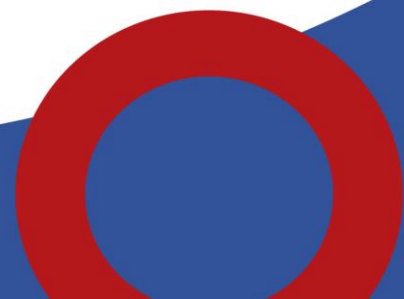
- Vencimiento de la fecha de factura.
- Daños por sobrecargas eléctricas.

Calle 99#49-52

La castellana-Bogotá D.C

Tel: 742 4435

NIT: 800098622-4





Tecnología informática S.A.S.

- Mal manejo y manipulación del producto.
- Manipulación por personal no autorizado y apertura de sellos de seguridad.
- Información de los usuarios en los discos duros cuando ingresan a Diagnostico. Procedimiento para obtener la garantía Todos los clientes deben reportar cualquier falla de sus productos Epson directamente con la línea de atención **018000915235 o 592 22 00**

POLITICAS DE GARANTÍA GENIUS ξ ++

Tiempo de Garantía:

El fabricante otorga un año (1) de garantía para los productos Genius.

Tipo de garantía:

Por defectos de fabricación:

Se define como defecto de fabricación: la falla del componente que no ha tenido intervención física por parte del usuario o que no ha sido sometida a daño físico por golpes, mal manejo o por descargas eléctricas y mal control de la energía estática.

Exclusiones en la garantía.

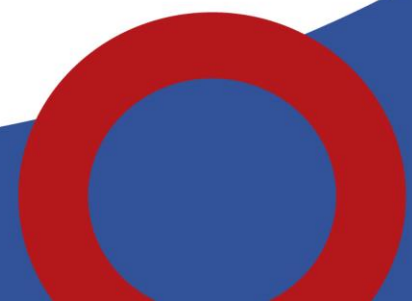
- Vencimiento de la fecha de factura.
- Daños por sobrecargas eléctricas.

Calle 99#49-52

La castellana-Bogotá D.C

Tel: 742 4435

NIT: 800098622-4





Tecnología informática S.A.S.

- Mal manejo y manipulación del producto.
- Daños atribuidos a configuración de software, virus, instalaciones de sistemas operativos y/o aplicaciones de software mal instaladas o no soportadas por el equipo.
- Manipulación por personal no autorizado y apertura de sellos de seguridad.
- Faltante de partes y/o componentes de producto.

Procedimiento para obtener la garantía

El cliente debe reportar la falla de sus productos al correo tistore@tinformatica.com indicando la siguiente información (factura, serial del producto y falla) según el caso se abrirá una orden de servicio y se le indicará trámite a seguir.

POLITICAS DE GARANTÍA HEWLETT PACKARD CONSUMO Y CORPORATIVOS

Tiempo de garantía:

El fabricante otorga un año (1) de garantía para los productos de consumo y (1) o (3) años de garantía para los equipos corporativos dependiendo su referencia HEWLETT PACKARD, incluyendo sus accesorios y periféricos.

Tipo de garantía:

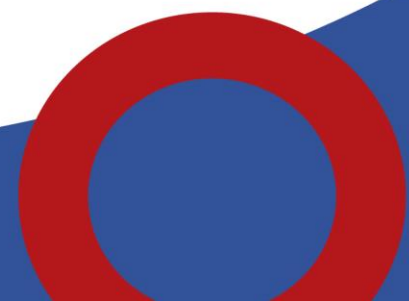
Por defectos de fabricación: Se define como defecto de fabricación: la falla del componente que no ha tenido intervención física por parte del usuario o que no ha sido sometida a daño físico por golpes, mal manejo o por descargas eléctricas y mal control de la energía estática.

Calle 99#49-52

La castellana-Bogotá D.C

Tel: 742 4435

NIT: 800098622-4





Tecnología informática S.A.S.

Exclusiones en la garantía.

- Vencimiento de la fecha de factura.
- Daños por sobrecargas eléctricas.
- Mal manejo y manipulación del producto.
- Daños atribuidos a configuración de software, virus, instalaciones de sistemas operativos y/o aplicaciones de software mal instaladas o no soportadas por el equipo.
- Manipulación por personal no autorizado y apertura de sellos de seguridad.
- Información de los usuarios en los discos duros cuando ingresan a Diagnostico. D.O.A Se entenderá como DOA la máquina que al ser instalada por primera vez no funcione y su falla no sea originada por las exclusiones de garantía, este DOA se dará dentro de los 15 primeros días siguientes a la fecha da facturación.

Procedimiento para obtener la garantía:

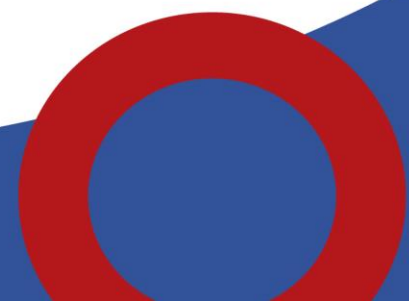
Todos los clientes deben reportar cualquier falla de sus equipos antes de ir al distribuidor directamente al call center gratuito 01800 518 4842, Tel 508 55 53 El call center atenderá el caso ofreciendo alternativas al cliente para solución de su problema en línea, si el problema no se soluciona remotamente el call center dará un # de caso y le pedirá que acuda al distribuidor. El cliente final deberá tener el # de caso que le fue asignado en el call center al presentar su reclamo en el distribuidor o mayorista. El equipo se valida por un técnico certificado Hewlett Packard y según este diagnóstico sigue o no el proceso de devolución. Después de los 15 días calendario posterior a

Calle 99#49-52

La castellana-Bogotá D.C

Tel: 742 4435

NIT: 800098622-4





Tecnología informática S.A.S.

la fecha de la factura no procede la devolución, en este caso el cliente debe tramitar todo su caso directamente con call center para que lo direcciona al proceso de garantía con HP.

POLITICAS DE LENOVO CONSUMO Y CORPORATIVOS

Tiempo de Garantía

El fabricante otorga un año (1) de garantía para los productos Lenovo, incluyendo sus accesorios y periféricos.

1.1. Tipo de garantía

Por defectos de fabricación

Se define como defecto de fabricación: la falla del componente que no ha tenido intervención física por parte del usuario o que no ha sido sometida a daño físico por golpes, mal manejo o por descargas eléctricas y mal control de la energía estática.

Exclusiones en la garantía

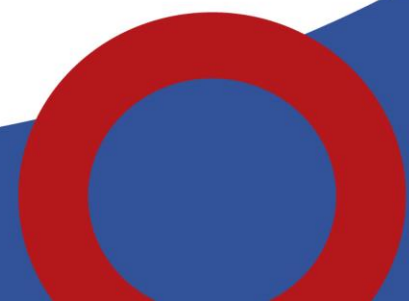
- Vencimiento de la fecha de factura de MPS al canal de distribución.
- Daños por sobrecargas eléctricas.
- Mal manejo y manipulación del producto.
- Daños atribuidos a configuración de software, virus, instalaciones de sistemas operativos y/o aplicaciones de software mal instaladas o no soportadas por el equipo.
- Manipulación por personal no autorizado y apertura de sellos de seguridad.
- Información de los usuarios en los discos duros cuando ingresan a Diagnostico.

Calle 99#49-52

La castellana-Bogotá D.C

Tel: 742 4435

NIT: 800098622-4





Tecnología informática S.A.S.

Procedimiento para obtener la garantía o DOA

Reportar cualquier falla de sus equipos dentro de los primeros 8 días después de la compra al correo electrónico tistore@tinformatica.com, pasados los 8 días debe reportar cualquier falla de sus equipos directamente al call center gratuito 01800 912 30 21 para productos Thinkpad 01800 917 0541 – 381 98 11 El call center atenderá el caso ofreciendo alternativas al distribuidor o usuario final para solución de su problema en línea, si el problema no se soluciona remotamente el call center le indicara al cliente a que centro de servicio se puede acercar para hacer efectiva su garantía estándar.

Politica De Pixeles Defectuosos Thinkpad:

- La pantalla de cristal líquido (LCD) de transistores de película fina (TFT) para computadoras portátiles contienen muchas (TFTs). La presencia de un pequeño número de pixeles descoloridos es una característica de la tecnología (TFT LCD) como consecuencia de fabricación de dicha tecnología, independiente del fabricante.
- Si su LCD tiene 2 o menos pixeles defectuosos visibles, no será considerado como dañado, sin embargo si su LCD tiene 3 o más pixeles defectuosos visibles, será considerado defectuoso por Levono y será reemplazado o reparado bajo solicitud, si se encuentra en los términos de garantía estipulados.
- Mas detalles en: <https://support.lenovo.com/co/es/solutions/HT004254>

POLITICAS DE SAMSUNG

Tiempo de garantía:

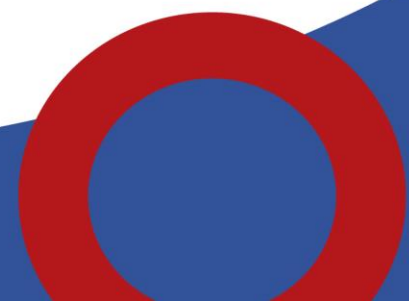
Televisores 1año

Calle 99#49-52

La castellana-Bogotá D.C

Tel: 742 4435

NIT: 800098622-4





Tecnología informática S.A.S.

Monitores 1 a 3 años.

Impresoras 1 año.

Tablet 1 año

Celulares 1 año

Aires Acondicionados 1 año.

Tipo de garantía:

Por defectos de fabricación:

Se define como defecto de fabricación: la falla del componente que no ha tenido intervención física por parte del usuario o que no ha sido sometida a daño físico por golpes, mal manejo o por descargas eléctricas y mal control de la energía estática.

Exclusiones en la garantía.

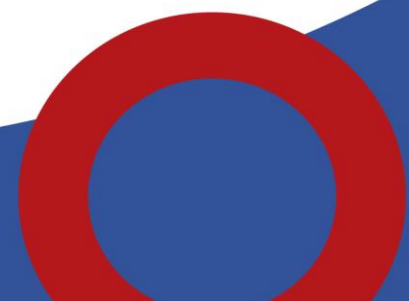
- Vencimiento de la fecha de factura.
- Daños por sobrecargas eléctricas.
- Mal manejo y manipulación del producto.
- Daños atribuidos a configuración de software, virus, instalaciones de sistemas operativos y/o aplicaciones de software mal instaladas o no soportadas por el equipo.
- Manipulación por personal no autorizado y apertura de sellos de seguridad.
- Información de los usuarios en los discos duros cuando ingresan a Diagnostico. El producto debe estar nuevo, sin signos de uso, con caja y accesorios originales y completos. El diagnóstico debe ser emitido por un Centro de Servicio perteneciente a la red de Samsung Electronics Colombia S.A.

Calle 99#49-52

La castellana-Bogotá D.C

Tel: 742 4435

NIT: 800098622-4





Tecnología informática S.A.S.

Para los Aires Acondicionados Samsung ofrece garantía:

- SAMSUNG ELECTRONICS COLOMBIA S.A. ofrece una garantía de 5 años en el compresor y 1 año en otras partes o componentes de nuestros equipos RAC, CAC, FJM y DVM, a partir de la fecha de arranque de los equipos.
- SAMSUNG ELECTRONICS COLOMBIA S.A. ofrece una garantía de 10 años en el compresor y 1 año en otras partes o componentes de nuestros equipos solo en las siguientes referencias RAC Premium: AR**TVFZAWK/CB, AR**TVFCAWK/CB Y AR**TVCAAWK/CB.

Procedimiento para obtener la garantía

Todos los clientes deben reportar cualquier falla de sus productos directamente con la línea de atención **018000 112 112 o 600 12 72**

POLITICAS DE GARANTÍA SONY

Tiempo de garantía:

Garantía productos 12 meses.

Accesorios dentro de las cajas 3 meses.

Tipo de garantía:

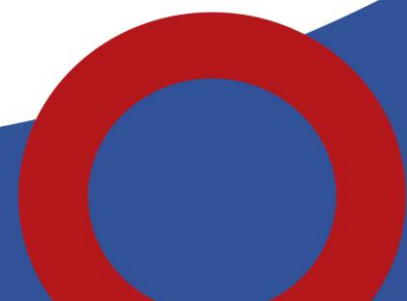
Por defectos de fabricación:

Calle 99#49-52

La castellana-Bogotá D.C

Tel: 742 4435

NIT: 800098622-4





Tecnología informática S.A.S.

Se define como defecto de fabricación: la falla del componente que no ha tenido intervención física por parte del usuario o que no ha sido sometida a daño físico por golpes, mal manejo o por descargas eléctricas y mal control de la energía estática.

Exclusiones en la garantía.

- Vencimiento de la fecha de factura de MPS al canal de distribución.
- Daños por sobrecargas eléctricas.
- Mal manejo y manipulación del producto.
- Daños atribuidos a configuración de software, virus, instalaciones de sistemas operativos y/o aplicaciones de software mal instaladas o no soportadas por el equipo.
- Manipulación por personal no autorizado y apertura de sellos de seguridad.
- Información de los usuarios en los discos duros cuando ingresan a Diagnostico.

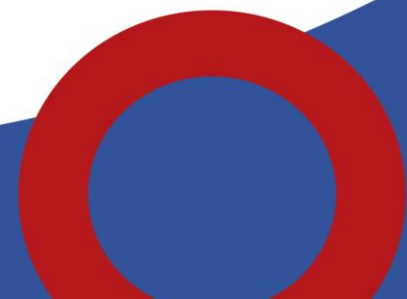
Procedimiento para obtener la garantía

Todos los clientes deben reportar cualquier falla de sus productos directamente con la línea de atención **018000 94 00 11, tel. 358 12 51**

POLITICAS DE XIAOMI

Tiempo de garantía:

Calle 99#49-52
La castellana-Bogotá D.C
Tel: 742 4435
NIT: 800098622-4





Tecnología informática S.A.S.

El fabricante otorga un año (1) de garantía para los productos XIAOMI, los accesorios cuentan con (6) meses.

Tipo de garantía:

Por defectos de fabricación:

Se define como defecto de fabricación: la falla del componente que no ha tenido intervención física por parte del usuario o que no ha sido sometida a daño físico por golpes, mal manejo o por descargas eléctricas y mal control de la energía estática.

Exclusiones en la garantía.

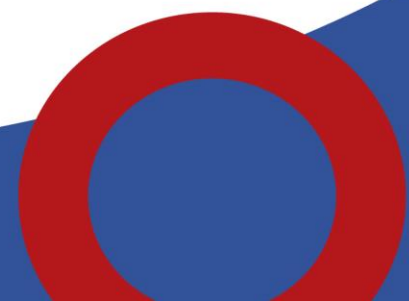
- Vencimiento de la fecha de factura.
- Daños por sobrecargas eléctricas.
- Mal manejo y manipulación del producto.
- Daños atribuidos a configuración de software, virus, instalaciones de sistemas operativos y/o aplicaciones de software mal instaladas o no soportadas por el equipo.
- Manipulación por personal no autorizado y apertura de sellos de seguridad.
- El equipo no debe tener ninguna actualización o modificación del software original, a menos que sea una versión suministrada por el Centro de Servicio autorizado por XIAOMI.

Calle 99#49-52

La castellana-Bogotá D.C

Tel: 742 4435

NIT: 800098622-4





Tecnología informática S.A.S.

Procedimiento para obtener la garantía

Todos los clientes pueden reportar cualquier anomalía en funcionamiento de sus productos a la tienda en donde lo adquirió y/o al centro de Servicio ubicado en la transversal 60 # 128-12 Niza Cel. 321 356 1721, 318 7691899 Tel 4746306 o a los correos Viviana.gomez@gtm.com.co Servicio.xiaomi@gtm.com.co logistica@gtm.com.co se adjuntó formato para recolección de los productos.

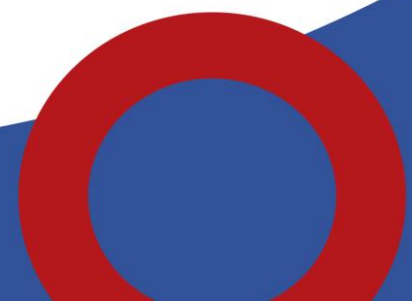


Calle 99#49-52

La castellana-Bogotá D.C

Tel: 742 4435

NIT: 800098622-4





Tecnología informática S.A.S.

FORMATO SOLICITUD DE RECOLECCIÓN 		
Datos del retail de origen	CIUDAD:	
	TIENDA	
	CONTACTO:	
	DIRECCIÓN RECOLECCION:	
	TELEFONOS:	
	EMAIL:	
Datos de la unidad reportada por proceso de garantía	FECHA DE RECLAMACION EN TIENDA	DD/MM/AAAA
	SERIAL	
	MODELO:	
	COLOR:	
	IMEI 1:	
	IMEI 2:	
	FALLA REPORTADA :	
	ACCESORIOS QUE SE ENVIAN:	
	PREPAGO / POSPAGO	
Datos del cliente final	NOMBRE	
	CEDULA:	
	CEL:	
	FIJO:	
	FACTURA:	
	FECHA COMPRA:	DD/MM/AAAA

Calle 99#49-52
 La castellana-Bogotá D.C
Tel: 742 4435
NIT: 800098622-4

