



Av. República de Chile 504 Jesús María
Telef. (511) 614-3800 Anex 141
Entel : 981156063
Fax: 424-8024

POLITICA DE GARANTIA - COMPUDISKETT

CONDICIONES GENERALES:

- Presentar copia de la factura de compra a CompuDiskett.
- Detallar el tipo de falla que presenta el producto, y de ser posible acompañar una prueba de impresión.
- El plazo de garantía es de 6 meses para suministros y 1 año para el resto de productos, salvo indicación específica en contrario.
- La garantía debe ser reclamada inmediatamente que se detecta una falla. Suministros consumibles que presenten un uso mayor al 10%, no serán aceptados.
- Productos que visiblemente muestren daño físico (golpe, rayadura, etc.) no serán aceptados.

- **Los productos en garantía se reciben en este horario: Lunes a Viernes de 9am a 1pm y de 3pm a 6pm. Para cualquier consulta telefónica sobre garantías, Central: 614-3800 anexo 141, o Nro. Entel 981156063**

1.- GARANTÍAS SUMINISTROS:

1.1 HP

- El usuario final presenta su reclamo **directamente** a la línea gratuita de **HP (0800-10-111)** o al **411-2000 opción 3**.
- Solo para el caso de las Memorias USB HP, el trámite de garantía será atendido por CompuDiskett (ver acápite memorias USB).
- Los Cartuchos de Toner cuentan con una garantía limitada de 12 meses establecida sobre la fecha de compra por parte del usuario final, siempre y cuando tengan por lo menos 70% de contenido de Toner. La fecha que figura en el empaque de los cartuchos de Toner es una fecha de producción y no es una fecha de vencimiento.
- Los Cartuchos y Cabezales de Tinta cuentan con una garantía limitada de 6 meses establecida sobre la fecha de compra por parte del usuario final, siempre y cuando se haya adquirido antes de la fecha que figura en el empaque. La fecha en el empaque de los cartuchos y cabezales de tinta es la fecha de fin de garantía y no es una fecha de vencimiento.
- Para mayor información sobre el programa Antipiratería ingrese a la siguiente página web: www.hp.com.pe/antipirateria.

Para mayor información sobre el programa Antipiratería ingrese a la siguiente página web:
www.hp.com.pe/antipirateria.

1.2. Brother

- El usuario final presenta su reclamo directamente a la línea 626-9200 (Servicio Técnico de la Marca)



1.3. EPSON

- Las cajas deberán tener el sticker de seguridad “**Color Shifting Label**” y el **Holograma Rectangular EPSON**.
- **Para la aceptación de devoluciones de cartuchos de tinta:**
 - Antes de aceptar un reclamo, se procede a revisar la calidad y cantidad de tinta (se sugiere para esto último el método de pesaje).
 - No se aceptarán cartuchos con fecha vencida.
- **Para la aceptación de devoluciones de Cintas::**
 - No se aceptará la cinta cuando esta se encuentre torcida.
 - No se aceptarán cintas rasgadas o rotas, ya que lo más probable sea que el equipo dañado sea la impresora y esté provocando la rasgadura o ruptura de la cinta.
 - No se aceptan cintas que hayan completado una vuelta de uso.
- **Para la aceptación de devoluciones de Cartuchos Toner:**
 - Únicamente cuando el cartucho de toner este roto o maltratado la unidad fotoconductora, y no haya sido retirada la cinta plástica de resguardo y el empaque no denote mal uso.
 - No se aceptará cuando el producto se recicle o se modifique sus características originales para su posterior utilización.
 - No se aceptarán cuando se evidente el mal uso del consumible. (Verificación del Supervisor de Garantías Epson).
 -
- **Para los reclamos de Provincia deben llamar a la línea gratuita de EPSON 0800-10-126, opción 2 (Asistencia Técnica).**

1.4. XEROX

- El plazo de Garantía es de **3 meses**.
- Los productos reclamados en garantía deberán contar con sus empaques originales
- El producto se envía a revisión a Xerox Perú, para que apruebe el cambio.
- Tiempo de respuesta al reclamo : 15 días

1.5. LEXMARK

- El Usuario final deberá llamar al Número gratuito 080053106, Lexmark va a solicitar datos como: Modelo de la impresora, Número de serie, factura de compra y luego les van a guiar para hacer las pruebas respectivas.
- Le emitirán un registro electrónico al cliente.
- Si procede la garantía el cliente se acercara a la empresa donde compro el producto, con el número de caso que Lexmark emite para su respectivo cambio.

1.6. CANON

- **Para la aceptación de devoluciones de cartuchos de tinta:**
- Antes de aceptar un reclamo, se procede a revisar la calidad y cantidad de tinta.
- En caso de ser aprobado, el cambio es inmediato, o a falta de producto se emitirá una nota de crédito



Av. República de Chile 504 Jesús María
Telef. (511) 614-3800 Anex 141
Entel : 981156063
Fax: 424-8024

Para la aceptación de devoluciones de Cartuchos Toner y Equipos

- Los productos recibidos en reclamo, antes de su cambio de envían al representante de la marca para su revisión. Solo si el Representante de la Marca aprueba el cambio, se realiza este.
- Tiempo de respuesta al reclamo: 7 días.

1.7. SAMSUNG

Los productos reclamados deberán contar con sus empaques originales.

A.-Para Toners

El plazo de garantía es de 3 meses.

Para hacer efectiva la garantía, el cliente deberá Contactar al Centro de Atención al Cliente de Samsung (CACS) vía telefónica al **0-800-777-08** o al **336-8686** y brindar la información solicitada.

El cliente deberá tener acceso a la impresora y al tóner durante la llamada al CAS y deberá darle los siguientes datos:

- 1) Modelo y número de serie de la impresora
- 2) Modelo y número de serie del toner
- 3) Fecha de compra del producto.*
- 4) El cliente deberá adjuntar también la boleta o factura de compra de la impresora en caso de toner inicial, o del toner en caso de toners posteriores al inicial.
- 5) El cliente deberá llevar al Centro autorizado de servicio (CAS) una imagen del modelo y serie de la impresora en caso sean toners posteriores al inicial.**

El CAS revisará el producto y dará luego de 72 horas como máximo el visto bueno para proceder con el cambio del consumible; se le comunicará al cliente y este podrá pasar a recoger el tóner nuevo; en caso de no proceder, se procederá a comunicarle al cliente para que pueda recoger el tóner que dejó.

1.8. KYOCERA

- Todos los productos cuentan con una garantía de fábrica de un (1) año contados a partir de la fecha de adquisición de los mismos.
- El Distribuidor tiene que traer el producto con su caja original completa a COMPUDISKETT.
- **Documentos Requeridos:**
 - Con los productos que se están reclamando remitir copia de la factura o boleta de venta.
 - Además se debe indicar el motivo del reclamo y/o detalle de la falla reportada, para la recepción del(los) producto(s) es obligatorio consignar esta información.
- **Tiempo de Respuesta:**
 - Luego de 5 días hábiles de ingresados los productos a revisión, se emitirá un reporte indicando si procede la garantía de los productos, con los cual se generará la respectiva nota de crédito solo si procede.
 - En el caso de no proceder el reclamo, en el reporte emitido se indicará el motivo.



Av. República de Chile 504 Jesús María
Telef. (511) 614-3800 Anex 141
Entel : 981156063
Fax: 424-8024

2.- GARANTÍAS PRODUCTOS ALMACENAMIENTO

2.1 MEMORIAS USB Y TARJETAS DE MEMORIAS: **SONY, HP, TOSHIBA, EMTEC, SANDISK, KINGSTON**

Garantía Limitada de 1 año

- Los productos recibidos en reclamo deben estar con todos sus aditamentos (tapa, colgador, etc.), así como con el empaque original.
- Los productos recibidos estarán sujetos a una revisión técnica, que podrá durar **hasta 24 horas**.
- En caso de ser aceptada la garantía, se le entregará un producto nuevo en cambio, o a falta de este se le emitirá una nota de crédito.
- Tener la boleta y/o factura de compra del producto.

2.2. DISCOS DUROS EXTERNOS (**TOSHIBA, SEAGATE, SONY, ADATA**)

Garantía Limitada de 1 año (**SEAGATE, ADATA, TOSHIBA BASIC**)

Garantía Limitada de 2 años (**TOSHIBA Connect**)

Garantía Limitada de 3 años (**SONY**)

- Se debe de presentar el disco duro con todos sus accesorios (estuche, cable, USB).
- Los discos deben llegar limpios sin etiquetas, ni marcas de tintas sobre ellos.
- Los productos que visiblemente muestren daño físico (golpe, rayadura, etc.) no serán aceptados, pierde automáticamente la garantía.
- El disco es formateado, no hay devolución de información que esta pueda contener.
- En caso de ser aceptada la garantía, se le entregará un producto nuevo en cambio, o a falta de este se le emitirá una nota de crédito.

2.3. CINTAS DE DATOS: **SONY, HP, IMATION**

Garantía Limitada de por vida (**LTO SONY**)

Garantía Limitada de 1 año (**LTO, DAT HP**)

Garantía Limitada de 1 año (**LTO, DLT, SDLT, DAT IMATION**)

- El distribuidor debe indicar al mayorista los siguientes datos de su cliente (usuario final): Empresa, Contacto, Problema, Tecnología de las cintas, Cantidad de cintas a revisar, Mes y Año de adquisición.
- Con los datos facilitados, el mayorista se comunicará con el representante de la marca quien evaluara e indicará si la garantía procede o no, de ser necesario el representante de la marca se comunicará con el usuario final para descartar posibles errores en el manejo.



- Si la garantía procede el mayorista (en caso de que cuente con stock del producto) deberá reponer el producto al cliente.

2.4. DISCOS OPTICOS: **SONY, IMATION, MEMOREX**

- **Garantía Limitada de 03 años (SONY)**
- **Garantía Limitada de 01 año (IMATION, MEMOREX)**

3. GARANTÍAS PARTES / COMPONENTES:

3.1. TARJETAS DE VIDEO (GIGABYTE, PNY, ASUS, MSI), el plazo es de 3 años; salvo en Sapphire y EVGA que son 2 años de garantía.

3.2. DISCOS INTERNOS SEAGATE, el plazo de garantía es de 2 años, salvo los discos PULL y REFURBISHED que sólo tienen 1 año.

3.3. DISCOS INTERNOS TOSHIBA, el plazo de garantía es de 2 años; salvo los discos para NOTEBOOK 500gb y 1TB que solo tienen 1 año.

3.4. DISCOS INTERNOS WESTER DIGITAL, el plazo de garantía es de 2 años en las capacidades de 500gb, 1tb BLUE y 2 TB Green.

-Disco **WD Interno Purpura, Red**, el plazo es de 3 años.

-Disco **WD Interno Black**, el plazo es de 5 años.

-Disco **WD NOTEBOOK 500gb**, el plazo es de 1 año.

3.5 PROCESADORES (AMD/INTEL)

- En el caso de procesadores INTEL, pasados 30 días de la compra podrán solicitar directamente el cambio a INTEL al teléfono: 0800-54-143.
- En el caso de procesadores AMD, plazo de garantía es de 1 año.
- En ambos casos los pines deben estar en buen estado, no recibirán con daños físicos, deben presentarlo con todos los accesorios.

3.6. MOTHERBOARDS (GIGABYTE, INTEL, ASROCK, ASUS)

- -Los motherboards marca ASROCK tienen plazo de garantía de 1 año, mientras que en las marcas Intel, Gigabyte, Asus y MSI es de 3 años.
- -Productos que visiblemente muestren daño físico (golpe, rayadura, etc.) no serán recibidos.
- -Los productos recibidos estarán sujetos a una revisión técnica, que podrá durar **hasta 72 horas**.



- -En caso de ser aceptada la garantía, se le entregará un producto nuevo en cambio, o a falta de este se le emitirá una nota de crédito.

3.7 GRABADORES DVD / BLURAY (LG, SAMSUNG)

- Se debe presentar el producto con todos sus accesorios.
- Deben llegar limpios sin etiquetas, ni marcas de tintas sobre ellos.
- Los productos que visiblemente muestren daño físico (golpe, rayadura, etc.) no serán aceptados, pierde automáticamente la garantía.

3.8 MEMORIAS DE COMPUTADORA (ADATA- KINGSTON)

- Las memorias Ram y Sodim, tiene 3 años de garantía
- Los Discos Sólidos SSD en Kingston 2 años y ADATA 3 años de garantía.

4.-GARANTIAS EQUIPOS:

4.1. TABLETS / SMARTPHONE / (ALCATEL, LOGIC, ISWAG, PROLINK)

- Los Equipos tienen un plazo de garantía **de 1 año**.
- Las marcas indicadas se procesan directamente en COMPUDISKETT.
- Productos que visiblemente muestren daño físico (golpe, rayadura, etc.) no serán recibidos.
- En el caso de pixeles quemados, se considerara sujeto a garantía cuando tenga 3 o más.
- Debe adjuntar la copia de la factura de compra a Computiskett y la Tarjeta de garantía del equipo.

4.2 PROYECTORES (SONY)

- Los Proyectores SONY tienen un plazo de garantía **de 1 año**.
- Productos que visiblemente muestren daño físico (golpe, ralladura, etc.) no serán recibidos.

4.3 NOTEBOOKS

- **Consideraciones:**
 1. El plazo de garantía es por 1 año.



2. Solo aplican para garantía aquellas fallas o inconvenientes de fábrica relacionadas a hardware (Parte física): Placa, memoria ram, disco duro, pantalla (Como mínimo 4 pixeles) y periféricos (Lector de USB, Lector de tarjetas de memoria, lector de CD/DVD, unidad de HMDI / VGA).
3. No aplican para garantía fallas o inconvenientes relacionados a software: Instalación de programas o virus informáticos.

- **Periodos de Garantía:**

1. **DOA (Dead on Arrival):** Periodo comprendido dentro de los primeros 15 días de venta al usuario final. Para el caso de los distribuidores, el periodo comprende los primeros 15 días desde la compra a Computdiskett.

Solo aplican para DOA aquellas fallas o inconvenientes de fábrica relacionadas a hardware (Parte física): Placa, memoria ram, disco duro, pantalla (Como mínimo 4 pixeles) y periféricos (Lector de USB, Lector de tarjetas de memoria, lector de CD/DVD, unidad de HMDI / VGA).

Se procederá al cambio del producto o emisión de Nota de Crédito, previa evaluación del equipo por parte de soporte técnico y aprobación de la Gerencia Comercial y/o Jefatura de Línea.

2. **Periodo de Garantía:** Periodo comprendido desde el día 16 hasta el cumplimiento del primer año de adquirido el equipo por parte del usuario final.

Solo aplican para garantía aquellas fallas o inconvenientes de fábrica relacionadas a hardware (Parte física): Placa, memoria ram, disco duro, pantalla (Como mínimo 4 pixeles) y periféricos (Lector de USB, Lector de tarjetas de memoria, lector de CD/DVD, unidad de HMDI / VGA).

Se procederá a la reparación o cambio, únicamente de la parte o pieza que presente algún tipo de falla o inconveniente derivados de fábrica.

- **Procedimiento para DOA y Garantía:**

1. El usuario final o distribuidor deberá comunicarse al número (01) 640-0150 o (01) 614-3800 Anexo 141 en el siguiente horario: Lunes a Viernes de 9 am. hasta las 6 pm.
2. Para hacer efectiva el DOA o garantía se deberá portar el comprobante de venta original (Factura o boleta).
3. Para el periodo DOA, solo se recepcionarán los equipos que tengan todos los accesorios completos: Caja, manuales y protectores internos para el equipo.

5.-GARANTIAS SOFTWARE

5.1 Software McAfee

- El usuario final presenta su reclamo directamente a la línea 0800-53-893 (Soporte Técnico de la Marca)

5.2. Software Norton



Av. República de Chile 504 Jesús María
Telef. (511) 614-3800 Anex 141
Entel : 981156063
Fax: 424-8024

- El usuario final presenta su reclamo directamente ingresando al siguiente Link : www.norton.com/norton

6-GARANTIAS ACCESORIOS Y PERIFERICOS

6.1 OMEGA

- El plazo de garantía es de **2 años**.
- Los productos recibidos en reclamo deben estar con todos sus componentes, así como el empaque original.
- No se recibirán productos que presenten daño físico.
- Se efectuará una revisión inmediata del producto, tras lo cual se aceptará o rechazará la garantía. En caso de ser aceptada se le entregará un producto nuevo en cambio, o a falta de este se le emitirá una nota de crédito.