

CONSIDERACIÓN GENERAL

Todos los **productos nuevos** vendidos o arrendados por Linalca Informática S.A. son originales, comprados a los mayoristas o importados. Son nuevos en su manufactura interna y externa, acabado final, calidad e idoneidad. Estos cumplen con los estándares de calidad aceptados y han sido sometidos a controles de calidad y seguridad.

- Es deber del cliente revisar los productos tan pronto le sean entregados, en caso de que su producto llegue con daño físico o con algún faltante, sólo se hará válido el cambio y/o reemplazo, si el reporte se obtiene dentro de las 24 horas siguientes del recibo del producto. En este caso aplican las condiciones y políticas que estipule el fabricante.

Los **productos usados** que comercializa o renta Linalca Informática S.A. pueden ser originales o remanufacturados, cuentan con partes originales y su alistamiento y personalización cumple estándares de calidad aceptados y son sometidos a controles de seguridad y calidad.

1. Trámites que debe adelantar nuestro cliente

Para reportar la garantía tenga en cuenta lo siguiente:

El registro de la solicitud de garantía debe realizarse en nuestra línea de atención **6351055** o escribir a los correos electrónicos:

sosporte@linalca.com,
solicitudes@linalca.com.

Para la atención se solicitará la siguiente información:

- Nombre del usuario que reporta la falla.
- Dirección, teléfono y correo electrónico de contacto.
- Tipo/Modelo del equipo a reportar.
- Número de serie o CU del equipo a reportar.
- Numero de orden de renta (equipos en arriendo)
- Numero de factura (equipos en venta)
- Descripción de la falla o problema del equipo

Nota: El cliente es responsable de hacer el respaldo de su información ya que Linalca informática no se hará responsable de la misma.

Horarios de atención de llamadas en Mesa de servicios:

El horario de la Mesa de Servicios es **de lunes a viernes de 7:00am a 6:00 pm**.

Las solicitudes recibidas vía correo electrónico fuera del horario serán gestionadas en el siguiente día hábil.

Uno de nuestros agentes de la mesa de servicio se contactará con el cliente e intentará resolver la falla de forma remota aplicando pruebas técnicas y tomando el control de la máquina.

Si la falla no se puede resolver de forma remota se aplicarán las condiciones y términos de garantías establecidas por los proveedores o fabricantes para producto nuevo; para producto usado la garantía la responderá directamente Linalca Informática.

2. Términos y condiciones de la garantía

VENTA DE PRODUCTO NUEVOS

En este caso se aplican las condiciones términos de garantía que establezca el proveedor o fabricante

- Si el producto tiene garantía en sitio: Linalca realiza el proceso de triangulación y el fabricante presta el servicio. El fabricante envía el técnico al sitio donde se encuentre el equipo que presenta fallas, aplican términos y condiciones cuando el equipo se encuentra fuera de ciudades principales.
- Si el producto tiene garantía en Centros de Servicio: Al cliente debe enviar el producto de acuerdo con las instrucciones que establezca el proveedor o fabricante.

Observación: Para ambos casos, los tiempos de respuesta están sujetos a las políticas y condiciones establecidas por el fabricante, los cuales pueden ser ajustados unilateralmente sin previo aviso.

- El alcance de la garantía estará limitado a reestablecer la funcionalidad de la maquina e instalación de imagen cuando se requiera, sin hacerse responsable de la perdida de información que haya generado con el daño de la máquina.
- Se considera válida una garantía sólo en caso de presentarse defectos en el producto por problemas en su fabricación.

Por determinación del fabricante, la garantía de los equipos solamente aplica cuando se determine fallas de hardware. Si en el proceso de revisión se determina que la falla del equipo se debe a otras causas, como Software, desconfiguración, infección por virus informáticos, o uso inadecuado por parte del cliente, no aplica garantía. En este caso se ofrecerá al cliente el servicio técnico facturable por concepto de revisión y diagnóstico del equipo.

- La reparación del equipo incluirá los tiempos de servicio técnico dedicados a la revisión de la falla, más lo requerido para poner en funcionamiento la máquina, es decir, compra de partes para cambio y reemplazo.

El plazo de garantía inicia a partir de la fecha de compra registrada en la factura de venta de Linalca Informática S.A. No se efectuará la ampliación de garantía por sustitución de un componente en una reparación, LEY 1480 DE 2011 artículo 11. Solo aplica para cambio del producto.

GARANTIAS VENTA DE PRODUCTOS USADOS ATENDIDA POR LINALCA INFORMÁTICA		
Producto	Tiempo	Observación
Desktop – Equipos de Escritorio (CPU+ Monitor) Notebook – Equipo portátil Servidores	3 meses	<ul style="list-style-type: none"> • No aplica en Software • Se invalida la garantía cuando el producto ha sido destapado o los sellos están alterados. • No se Incluye garantía sobre la batería para los portátiles
Monitor	3 meses	Se invalida la garantía cuando el producto ha sido destapado o los sellos están alterados.
Impresoras	3 meses	Se invalida la garantía cuando el producto ha sido destapado o los sellos están alterados.
Tablet	3 meses	Se invalida la garantía cuando el producto ha sido destapado o los sellos están alterados.
Accesorios y partes (mouse, teclados, diademas, parlantes, memorias, discos duros)	1 mes	Se invalida la garantía cuando el producto ha sido destapado o los sellos están alterados.

El alcance de la garantía estará limitado a reestablecer la funcionalidad de la máquina e instalación de imagen cuando se requiera, sin hacerse responsable de la pérdida de información que se haya generado con el daño de la máquina.

ARRENDAMIENTO DE EQUIPOS

Luego de la revisión técnica de la mesa de servicio y de técnicos en sitio, si el producto continúa fallando, Linalca cambiará el equipo de acuerdo con las características establecidas en la orden de arrendamiento y durante su vigencia.

- Los clientes que realicen el arriendo de equipos con Linalca Informática gozan de una garantía durante toda la vigencia del arriendo, en caso tal que los equipos presenten fallas de Sistema operativo, daño de disco, daños por software o hardware, el alcance de la garantía estará limitado a reestablecer la funcionalidad de la maquina e instalación de imagen cuando se requiera, sin hacerse responsable de la perdida de información que se haya generado con el daño de la máquina.

En el caso de arriendo de equipos nuevos, Linalca Informática tramitará la garantía con fabricante, de acuerdo con las políticas establecidas por el fabricante, entre tanto se enviará un equipo de respaldo para no afectar la operación del cliente.

GARANTIA POR SERVICIOS ATENDIDA POR LINALCA INFORMÁTICA

La garantía de servicios tendrá una vigencia de 15 días y estará cubierta por lo descrito en el alcance establecido en cada solución. Mientras que el servicio prestado este en el periodo de estabilización, Linalca Informática prestará todo el soporte hasta dar solución y obtener la satisfacción del cliente.

3. Situaciones que invalida la garantía

- Cuando los sellos del equipo sean violados.
- Cuando el equipo haya sido alterado o reparado por personas no autorizadas por Linalca Informática.
- Cuando el equipo muestre daño o maltrato por parte del usuario (golpes a simple vista, partes quebradas, contactos sulfatados, partes reventadas).
- Cuando el equipo haya sido dañado a causa de un accidente, desastre natural, negligencia, virus informático, transporte, uso indebido.

- Cuando el equipo se haya dañado por alteración o conexión de un dispositivo no compatible al equipo o fuera de las especificaciones técnicas (uso de cargadores no originales, cargadores de Mayor voltaje etc).
- Cuando el equipo presente problemas de software no atribuibles al hardware: pérdida de la configuración del sistema, borrado de archivos del sistema, presencia de Códigos Maliciosos (virus, malware, botnets etc.).
- Cuando el equipo presente problemas en productos de hardware o software que no sean comercializados por Linalca Informática.
- La garantía no aplica para suministros o materiales de consumo adicionales "promociones u ofertas" junto con el equipo (bocinas, memorias USB, maletines, etc.)

Tiempos de Solución:

Los tiempos que nos hemos fijado para concluir satisfactoriamente con un servicio de garantías se muestra en la siguiente tabla:

UBICACIÓN	CAMBIO DE MAQUINAS CLIENTE ARRIENDO	GARANTÍA TRAMITADA POR FABRICANTE
Bogotá D.C.	2 días hábiles de solución.	Las establecidas por el fabricante al momento de la compra del equipo
Capitales y ciudades principales con presencia de técnicos en el sitio de Linalca Informática.	5 días hábiles de solución.	Las establecidas por el fabricante al momento de la compra del equipo

El cliente tiene 5 días para devolver el equipo que reportó con falla, de lo contrario se procederá a la facturación de la máquina de arriendo.