

	<b>POLÍTICAS GARANTÍA EQUIPOS</b>	<b>CÓDIGO</b> PR-GCS-05	<b>F. APROBACIÓN</b> 18-10-2013
		<b>VERSIÓN</b> 1	<b>PÁGINA</b> 1 de 1

### Requisitos y condiciones para hacer válida una garantía

- Tiempo de garantía vigente.
- Copia de la factura del producto.
- Producto completo (Caja, Empaque, Manuales, Driver's, Cables, etc.).
- Autorización de envío del equipo por parte del Centro de Servicios.

### Restricciones

- Equipo utilizado en condiciones distintas a las normales o lo que estipula el fabricante.
- Equipo no utilizado de acuerdo al instructivo del producto.
- La garantía será anulada si el equipo presenta daño físico (roto, quemado, rayado, golpeado, intervenido, con etiquetas que afecten el funcionamiento del producto o con sellos violados, series rotas, rayadas o con etiquetas).

### Aclaraciones

- Open Group S.A.S. no se hace responsable por la información contenida en los equipos que son sometidos a revisión o reparación ni tampoco lo hace por las contraseñas, configuración, programación u otro tipo de información que contengan los mismos. Es responsabilidad del cliente que toda esta información haya sido respaldada de manera previa al envío.
- Bajo ningún concepto se hará devolución de dinero sino que se generará una nota crédito a favor del cliente que podrá reducir su cuenta por pagar o servirá de anticipo para su próxima compra.
- El costo del envío hacia y desde las oficinas de Open Group S.A.S. para revisión por parte del Centro de Servicios o para cambio de producto lo asumirá el cliente.

### Procedimiento

Como primera instancia deberá reportar la falla a nuestro Centro de Servicios, el personal le asignará un número de caso y le pedirá realizar algunas pruebas técnicas sobre el equipo. En caso de que la falla o solución no sea encontrada se le pedirá que envíe el equipo a nuestras instalaciones con una orden de aprobación. Debe enviar el equipo completo adjuntando esta orden y la copia de la factura.

El equipo será recibido en nuestras instalaciones para revisión, después de validar si cumple con las condiciones de garantía se le informará el procedimiento a seguir y el tiempo de solución.