

	TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO	Versión: 06
		Fecha de Emisión: 24-11- 2021

Respetado Usuario:

El equipo y/o accesorios se reciben sujetos a verificación técnica por parte de PUNTO DE SERVICIOS S.A., con el fin de establecer si se encuentra dentro del periodo de garantía y cumplen las políticas de garantía establecidas por el fabricante. Si cumple con las políticas de garantía, LA REPARACIÓN NO TENDRÁ NINGÚN COSTO. La garantía Limitada solamente cubre los fallos o el mal funcionamiento ocurridos durante el periodo de garantía y en condiciones de uso normal, y para cualquier defecto de material o de fabricación. La garantía no se aplicará por:

- Producto alterado, reparado o modificado por personal no autorizado.
- Daños provocados por accidentes, desastres naturales, mal uso (intencionado o accidental).
- Daños provocados por la conexión o instalación no adecuada a un dispositivo periférico (p. ej.: monitor, teclado).
- Daños provocados por un fallo eléctrico externo o un accidente.
- Daños por el uso fuera de los parámetros de funcionamiento o almacenaje o del entorno detallados en el Manual del usuario.
- Daños por la utilización de piezas no fabricadas o vendidas por el fabricante.
- Daños o pérdida de algún programa, datos o medios de almacenamiento extraíbles.
- Daños causados por software de terceras partes o por virus.
- Pérdida de software o de datos que puedan haber ocurrido durante la reparación o el recambio.
- Perdida información almacenada en el equipo (tales como directorio telefónico, fotos juegos, aplicaciones, archivos, documentos o aplicativos de terceros (no de fabrica), entre otros.

Si el equipo no cumple con la política de garantía establecidas por el fabricante, PUNTO DE SERVICIOS S.A., si el daño es reparable presentará la opción de la reparación bajo costo y enviará vía correo electrónico la respectiva cotización, la cual tendrá vigencia máxima de (3) días hábiles.

Para los equipos que han caducado su periodo de garantía y el usuario solicita el servicio de reparación, PUNTO DE SERVICIOS S.A. otorgará garantía, así:

- (3) meses en mano de obra y repuestos cambiados, contados a partir de la fecha de entrega del equipo.
- (1) mes en mano de obra, para los casos donde la reparación se lleve a cabo por medio de Software, ajustes, actualización, reinstalación del sistema Operativo (Sin cambio de repuestos), contados a partir de la fecha de entrega del equipo.

PUNTO DE SERVICIOS S.A. y el Fabricante, se exonera de responsabilidad frente a las exclusiones de garantía en los términos del artículo 16 de la Ley 1480 de 2011.

Será responsabilidad exclusiva del Usuario, previo al ingreso del equipo, realizar una copia de la información almacenada. Para cualquier efecto, si en desarrollo de los procedimientos técnicos se realiza proceso de borrado, la información almacenada en su equipo (tales como directorio telefónico, fotos juegos, aplicaciones, documentos y software de terceros entre otros) no se guarda. PUNTO DE SERVICIOS S.A. y el fabricante no se hacen responsables de la información contenida en su equipo, quienes de manera expresa lo señalan en la Política de Garantía Limitada.

PUNTO DE SERVICIOS S.A. no se hace responsable por el deterioro de complementos cosméticos (tales como protectores de pantalla, adhesivos y soportes, protectores, entre otros).

Para los casos de Garantía estándar, en cumplimiento de la normatividad ambiental vigente, no se entregan al Usuario los repuestos que fueron reemplazados en la reparación del equipo, estos tendrán disposición final de conformidad y cumplimiento con el Decreto 284 del 15 de febrero de 2018.

Por control y responsabilidad de la custodia:

- Para reclamar el equipo, se debe presentar el titular registrado en la orden de ingreso con su respectivo documento de identificación original.
- En caso de no poder reclamar el equipo de manera personal, en el momento del ingreso del equipo en PUNTO DE SERVICIOS S.A. puede registrar de manera expresa a una persona autorizada, esta persona podrá reclamar el equipo presentando su respectivo documento de identidad original.
- Si requiere autorizar a un tercero no registrado en la orden de ingreso, puede enviar autorización escrita, que incluya: datos completos del titular, nombre y cedula, expresando exclusiva y única autorización de retiro, numero de orden de servicio, nombre completo y numero de cedula del autorizado. El autorizado debe presentar su respectivo documento de identidad en original y copia de la cedula del titular, anexo a la autorización. Esta autorización se debe presentar de manera física o en su defecto ser remitida exclusivamente desde la dirección de correo registrado en la orden de ingreso.
- En caso de pérdida o robo de documento de identidad puede presentar denuncia penal ante la autoridad competente.

Para equipos sin retiro de PUNTO DE SERVICIOS S.A., el usuario cuenta con un (1) mes a partir de la fecha en la cual se le notificó que el equipo se encuentra Listo para la Entrega o la Cotización se encuentra rechazada, para que realice el retiro del equipo y de no hacerlo, se le requerirá para que lo retire. El retiro del equipo deberá hacerlo dentro de los dos (2) meses siguientes a la fecha del requerimiento. De continuar la renuencia al retiro del equipo, se iniciará la Declaración por Ley en Abandono vigente.

PUNTO DE SERVICIOS S.A., realiza su mejor esfuerzo en el manejo y cuidado de los equipos que recibe para su revisión, diagnóstico y/o reparación. En el evento, que mientras se encuentren bajo la custodia de PUNTO DE SERVICIOS S.A. ocurra la pérdida o daño de dichos equipos, PUNTO DE SERVICIOS S.A. sustituirá el equipo por otro de las mismas características o pagará su valor equivalente en dinero en caso de destrucción total causada con ocasión del Servicio, posterior a la presentación de la Factura de Venta por el Usuario a PUNTO DE SERVICIOS S.A. de conformidad con el numeral 9 del Artículo 11 de la Ley 1480 de 2011. El valor en dinero a pagar se determinará de acuerdo con las características, estado y depreciación por uso del equipo ingresado a Servicio Técnico según normas actuales establecidas.

Para consultar el estado del equipo, acceder al enlace <http://184.171.253.138/jarvis/consultaclientes.aspx> o si lo prefiere a través de nuestra línea de atención al Usuario 743 5027, opción 1 en Bogotá, al 01-8000- 946769 en el resto del país.

Durante el trámite de Servicio Técnico, en su equipo se podrán realizar diferentes pruebas y test indicados por el Fabricante; se podrá desensamblar el equipo en búsqueda del origen de la falla; se podrán cambiar partes que originan la falla; se podrá restablecer el Sistema Operativo Original de Fábrica para corregir la falla, esto con el fin de llevar a cabo un correcto diagnóstico y reparación del equipo según estándares y lineamientos del fabricante.

PUNTO DE SERVICIOS S.A. como responsable y/o encargado del tratamiento de datos personales registrados en este documento, queda autorizada para que, de manera libre, previa, expresa, voluntaria y debidamente informada realice el tratamiento de sus datos de conformidad con la Política de Protección de Datos publicada en la página web <https://www.puntodeservicios.com/wp-content/uploads/2022/04/Pol%C3%ADtica-de-Protecci%C3%B3n-de-Datos-Personales-Resumen-V-1Noviembre-2021.pdf> y en los términos del Artículo 10 del Decreto 1377 de 2013 y Ley 1581 de 2012.

PUNTO DE SERVICIOS S.A. comparte la información registrada en el documento con el Fabricante para temas informativos y serán protegidos por la Política de Privacidad del Fabricante. Si no desea que PUNTO DE SERVICIOS S.A. haga uso de su información, por favor comunicárnoslo de manera escrita por medio del correo experiencia.cliente@puntodeservicios.com. Como titular de información tiene derecho a conocer, actualizar y rectificar sus datos personales, solicitar prueba de la autorización otorgada para su tratamiento, ser informado sobre el uso que se ha dado a los mismos, presentar quejas ante la SIC por infracción a la ley, revocar la autorización y/o solicitar la supresión de sus datos en los casos en que sea procedente y acceder en forma gratuita a los mismos. Esta información es y será utilizada solo en el desarrollo de las funciones propias de la empresa. Con la firma en la orden de ingreso el usuario autoriza el envío de mensajes de texto, WhatsApp o multimedia al número de contacto celular registrado.

JOSE BERNARDO PARADA AGUILAR

Gerente General

PUNTO DE SERVICIOS S.A