

CONDICIONES Y POLÍTICA DE GARANTÍA EQUIPO RECONDICIONADO CERTIFICADO

Los computadores Reacondicionados **NO** tienen las mismas características físicas de un computador nuevo, las condiciones de garantía son:



Garantía en computadores de escritorio

- ✓ 12 (doce) meses en funcionamiento de Hardware.
- ✗ **NO** aplica en software.
- ✗ **NO** aplica la garantía cuando envían componentes como: discos duros, memorias, unidades ópticas, baterías, ETC... (Se debe enviar el equipo completo y sellado).



Garantía en los equipos portátiles

- ✓ 6 (seis) Meses en funcionamiento de Hardware incluido el adaptador.
- ✗ **NO** aplica en software
- ✗ **NO** aplica sobre las baterías, ni su autonomía, se garantiza que el chip de carga funciona adecuadamente



Garantía de Monitores y demás equipos reacondicionados

- ✓ 6 (seis) Meses en funcionamiento de Hardware.

Los equipos se envían con sello y guaya de seguridad los cuales no pueden ser abiertos, ya que se perderá inmediatamente la garantía.

El proceso de garantía se realiza en:



LABORATORIO DE LINALCA INFORMÁTICA SAS - BIC SEDE COTA

Calle 80, Kilómetro 1.5 Vía Siberia - Parque Agroindustrial de Occidente Bodega #3
Local: 1376 - 1377

El cliente enviará a las instalaciones de Linalca Informática SAS - BIC el equipo o parte con fallas, si el cliente utiliza alguna empresa de encomienda, el envío debe ir sin costo. Linalca Informática SAS - BIC realizará el trámite de la garantía y posteriormente se realizará la devolución del equipo al cliente con los gastos de envíos cubiertos.

CONDICIONES Y POLÍTICA DE GARANTÍA EQUIPO REACONDICIONADO CERTIFICADO

LOS EQUIPOS REACONDICIONADOS, NO TIENE GARANTÍA POR DEFECTOS FÍSICOS

El cliente se compromete a revisar los equipos inmediatamente los reciba tendrá 5 días calendario para solicitar un DOA o PNC (Producto No Conforme) Quiere decir que si No está conforme con su producto tiene derecho a que su equipo sea cambiado inmediatamente por otro equipo de características similares o superior. Después de los 5 días pasa a proceso de garantía.

Proceso de PNC: (Producto No conforme)

Cambio del equipo por otro igual o superior de acuerdo a la disponibilidad de inventario.

1. Enviar correo a solicitudes@linalca.com
2. Copiar a su asesor comercial.
3. Incluir en el correo fecha de compra, numero de factura y daño que presenta el equipo.

Proceso de Garantía:

Revisión y reparación del equipo de no ser posible la reparación, se hará cambio por otro igual o superior de acuerdo con la disponibilidad de inventario.

1. Comuníquese al 6351055 opción 1 o envíe un correo a solicitudes@linalca.com
2. Desde la Mesa de Servicios se atenderá su solicitud, con la verificación del equipo o parte tenga garantía según factura y se realiza la creación de un # de caso en el aplicativo Aranda con el cual será atendida la solicitud.
3. Se brinda el soporte de primer nivel, y si se soluciona la falla reportada se da cierre al caso.
4. Si el incidente que presenta el cliente no se puede resolver de forma remota se redirecciona el caso por garantías y llegará un correo electrónico para el envío del producto a la sede cota.
5. El correo que recibirá contiene la siguiente información de dirección de envío: Linalca Informática SAS - BIC Sede Cota a la dirección Autopista. Medellín, Km 1.5 Vía Siberia Parque Agroindustrial de Occidente. Bodega: 3 | Local: 1376 – 1377 Cota, Cundinamarca y caso asignado.

Y un rotulo del correo enviado, para pegarlo en el embalaje del producto para envío. Equipo para garantía.

CONDICIONES Y POLÍTICA DE GARANTÍA EQUIPO REACONDICIONADO CERTIFICADO

TIEMPOS DE RESPUESTA SOLUCIÓN EQUIPOS REACONDICIONADOS

Linalca se compromete con los siguientes tiempos de respuesta para su reclamaciones por PNC y Garantía.


Tipo de Servicio Para equipos Reacondicionados	Lugar de Servicio	Diagnostico	Máximo tiempo de Solución en días hábiles
Producto No conforme	Bogotá	N/A	3 - 5 días hábiles
	Ciudades Principales	N/A	5 - 7 días hábiles
	Resto del País	N/A	5 - 7 días hábiles
Garantía	Bogotá	1 día	3 - 5 días hábiles
	Ciudades Principales	2 día	5 - 7 días hábiles
	Resto del País	Depende la ubicación	5 - 7 días hábiles

Agradecemos su comunicación PREGUNTAS, QUEJAS, RECLAMOS por solicitudes que no haya sido debidamente atendidos y solucionados.



 servicioalcliente@linalca.com

 **6 35 10 55 Ext 1101**

 **318 819 5639**