

TRÁMITE DE LA GARANTÍA

Los productos que presenten fallas, y sean revisados en las instalaciones de POLUX SUMINISTROS S.A.S., deben ser enviados a la Sede más cercana. No se hace recogida de productos por ningún motivo.

Para su correspondiente trámite de garantía, todas las solicitudes deben seguir las indicaciones mencionadas a continuación:

1. Para efecto de iniciar el proceso de garantía, el cliente debe anexar lo siguiente:

- Copia o número de la Factura de Venta con la cual compro el producto, no debe superar el año de haber sido expedida.
- Carta o Correo electrónico, explicando detalladamente el producto, y el defecto o falla que presenta.
- El producto debe ser entregado con todos los accesorios originales.
- Para productos en combo, se deben traer todos los productos que hacen parte del combo.
- Si el producto tiene serial, se verificará en nuestra base de datos el número para comprobar si fue vendido por la Empresa. Si el serial del producto no aparece en nuestra base de datos, el producto será devuelto al cliente por nuestra Compañía, ya que ese producto no fue vendido por nosotros.

Nota: Si el Cliente no tiene completa la documentación o no cumple con las normas establecidas, el producto no podrá ingresar al proceso de garantías, y será devuelto a la dirección de despacho inicial (máximo tres (3) días).

2. Polux Suministros S.A.S. no hace recogida de productos por ningún motivo.

3. Todo producto que cumpla los requisitos, ingresará al proceso de garantía asignándole una Orden de Trabajo numerada, con la cual podrán hacer el seguimiento al estado de su reclamación.

4. Todo producto que ingrese al área de Garantías y Servicio al Cliente tendrá un diagnóstico. De acuerdo a éste se responderá:

- Cambio de la parte defectuosa.
- Generación de Nota Crédito por el valor del producto, de acuerdo a la factura de compra entregada.
- Producto no Defectuoso.
- Garantía rechazada.

Nota: Polux Suministros S.A.S. no hará devolución de dinero por ningún motivo.

5. Una vez cumplidos los requisitos de ingreso de la garantía el cliente, recibirá la respuesta en máximo quince (15) días hábiles (productos que sean revisados por Polux Suministros S.A.S.).

6. Productos de remate, usados o reparados No tienen garantía.

7. Todo producto de obsequio debe estar respaldado por un documento con la factura.

Nota: Para los obsequios no aplica nota crédito ni devolución de dinero, solo la reposición por un producto igual o equivalente.

LAS SIGUIENTES MARCAS SERÁN ATENDIDAS DIRECTAMENTE POR NUESTRO CENTRO DE SERVICIO:

Belkin, Canon (Suministros), DJI, Genéricos, Genius, Hercules, Hitachi, iLuv, Iris, Kyocera (Suministros), Lexmark (Suministros), Linksys, Logitech, Microsoft, Razer, Samsung (Consumo), Sandisk, Starpad, Startec,

Sony Ultrium (Cartridge), Thermaltake, Targus, Yuneec, Toshiba Almacenamiento y Thrustmaster.

Estos productos deben ser enviados a nombre del departamento de garantías de Polux Suministros S.A.S. a las siguientes direcciones:

• Sede Principal: Autopista Medellín Km. 1.5 Vía Siberia, Parque Empresarial San Bernardo, Bodegas 3 y 4 (Cota- Cundinamarca). A nombre del Área de Garantías y Servicio al Cliente.

Teléfonos: (571) 8766888- 7443939, Extensiones 522 y 523.

Horario de atención: lunes a viernes de 8:00 am a 1:00 pm y de 2:00 pm a 5:30 pm.

• Sede CAT: Carrera 15 # 77- 05, Centro de Alta Tecnología, Oficina 304 (Bogotá D.C.).

Teléfonos: (571) 8766888- 7443939, Extensiones 501, 522 y 523.

Horario de atención: martes y viernes de 9:00 am a 1:00 pm y de 2:00 pm a 5:30 pm.

• Sede Barranquilla: Carrera 43 # 50-12, Centro Comercial Parque Central, Locales 34- 41 (Barranquilla- Atlántico).

Teléfono: (575) 3510124, (571) 8766888- 7443939, Extensiones 550 y 551.

Horario de atención: lunes a viernes de 8:00 am a 12:00 m y de 1:00 pm a 5:00 pm.

Los correos electrónicos dispuestos por POLUX SUMINISTROS S.A.S. para atender una garantía son: asistentegarantias@polux.com.co garantias@polux.com.co.

LAS SIGUIENTES MARCAS SERÁN ATENDIDAS DIRECTAMENTE POR LOS CENTROS DE SERVICIO AUTORIZADOS:

MARCA	CENTRO DE SERVICIO	TELEFONO/ PBX SOPORTE	PAGINA WEB/EMAIL SOPORTE	DIRECCIÓN SOPORTE
ALCATEL	Q.O.S.	(571)8050460	http://www.alcatelonetouch.com/co/support/repairResult	Carrera 66 # 67F-31 Barrio J. J. Vargas
AOC	SMART SOLUTION – Miller Ladino	(571)4367428	http://co.aoc.com/support/service_centers	Calle 76 # 77B-04 Local 1 Barrio La Granja
AOC	CESER	(571)7442601 3133525226	http://co.aoc.com/support/service_centers	Calle 53 # 67-57 Barrio Salitre el Greco
AOC	DATALINE	(571)4370826	http://co.aoc.com/support/service_centers	Carrera 64 # 98-17 Barrio Andes
ASUS	PUNTO DE SERVICIOS S.A	018007522417 (571)6102119 (571)2567254 (571)2567236 (571)2567261	http://www.asus.com/ar/support/CallUs http://www.asus.com/ar/support/Service-Center/Colombia	Calle 24 A # 42-33 Barrio Quinta Paredes Carrera 49 # 93 -12 Barrio La Castellana
BROTHER	PUNTO DE SERVICIOS S.A	018007522417 (571)6102119 (571)2567254 (571)2567236 (571)2567261	http://latinamerica.brother.com/servicio/	Calle 24 A # 42-33 Barrio Quinta Paredes Carrera 49 # 93 -12 Barrio La Castellana
CANON (Equipos)	CV TRONICA	018005181730 (571)2357260	http://canonexperience.com.co/servicio-tecnico/	Calle 68 # 12-32 Barrio Quinta Camacho
EPSON (Consumibles)	Línea de atención al usuario	018000915235 (571)5922200		
EPSON (Equipos)		(571)8050441 (571)5301696 (571)5235000	http://global.latin.epson.com/Soporte/Centros-De-Servicios	
HEWLETT PACKARD		018000514746	http://www.hp.com/co/es/contact-hp/support.html	
LEXMARK (Equipos)	Call Center	(571)6580058 opción 1	http://support.lexmark.com/index?page=home&channel=warranty&locale=ES&userlocale=ES_CO	
LG	Mobile Communicati ons	(571)8964000 Ext.7000	https://www.lg.com/co/soporte/contactar-atencion-al-cliente http://www.lg.com/co/soporte/soporte-servicio-politica	Autopista Medellín Km. 2,5 Parque Empresarial Portos Sabana 80 Bodega 134D Cota - Cundinamarca
LG	Electroservice S.A.	018000910683 (571)2030016 (571)4090022	https://www.lg.com/co/soporte/contactar-atencion-al-cliente http://www.lg.com/co/soporte/soporte-servicio-politica	Carrera 27 # 18-69 Sur Barrio Santander
LINKSYS		018009156234 (para solicitar número de caso)	http://support.linksys.com/es-latam/support/linksys	
SAMSUNG (usuario final)	Logytech Mobile Internacional	018000112112 (571)6001272 Celular #726	http://www.samsung.com/co/support	Carrera 10A No 26-21 Hotel Tequendama
SONY		(571)4107273 Ext 103-107	http://www.sony.com.co/corporate/CO/servicioysopORTE/servicio.html?XID=M:svc:esupport	
OKIDATA		(571)7470773	helpdesk.colombia@okidata.com	
XEROX		018000410071 (571)4251180 Ext. 2655 (571)4252400		