



## **POLITICA DE GARANTIA DE DELL**

### **Tiempo de Garantía**

El fabricante otorga un año (1) de garantía para los productos DELL, incluyendo sus accesorios y periféricos.

### **Tipo de garantía**

Por defectos de fabricación

Se define como defecto de fabricación: la falla del componente que no ha tenido intervención física por parte del usuario o que no ha sido sometida a daño físico por golpes, mal manejo o por descargas eléctricas y mal control de la energía estática.

Exclusiones en la garantía

- Vencimiento de la fecha de factura de MPS al canal de distribución.
- Daños por sobrecargas eléctricas.
- Mal manejo y manipulación del producto.
- Daños atribuidos a configuración de software, virus, instalaciones de sistemas operativos y/o aplicaciones de software mal instaladas o no soportadas por el equipo.
- Manipulación por personal no autorizado y apertura de sellos de seguridad.
- Información de los usuarios en los discos duros cuando ingresan a Diagnostico.

### **Procedimiento para obtener la garantía**

Todos los usuarios finales deben reportar cualquier falla de sus equipos a la línea de atención **01800 915 47 55**

Es un medio de comunicación dedicado para distribuidores y canales en el cual pueden recibir soporte de equipos de pre-venta o ya facturados a cliente final. Es importante que se identifiquen como distribuidor o canal autorizado al escribir a nuestro buzón. El buzón es **LA\_Soporte\_Distribucion@dell.com**. Su horario de atención es L-V de 6:00-18:00 (CST) con tiempo de respuesta de 4-6 horas laborables.