



## **POLITICAS DE GARANTÍA GENIUS**

### **Tiempo de Garantía:**

El fabricante otorga un año (1) de garantía para los productos Genius.

### **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.
- Faltante de partes y/o componentes de producto.

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

1. El distribuidor debe reportar la falla de sus productos a la línea de atención en MPS Mayorista de Colombia **876 6606 - 876 6565 ext. 6572**, o al correo [serviciogarantia@mps.com.co](mailto:serviciogarantia@mps.com.co) indicando la siguiente información (factura, serial del producto y falla) según el caso se abrirá una orden de servicio y se le indicará trámite a seguir.

2. Una vez recibido el producto en las instalaciones de MPS Mayorista de Colombia - COTA, la solución se efectuará bajo las condiciones y tiempos establecidos en la presente política.



3. Las ordenes de servicio tienen caducidad de 8 días calendario, si pasado este tiempo el producto físico no ha llegado a las instalaciones de MPS se cancela la orden de servicio.
4. La solución para todos los productos reportados por garantías y recibidos en MPS será **NOTA CREDITO**, para ningún caso se hará cambio de producto o reparación.