

	POLÍTICA		
	GARANTÍA DE PRODUCTOS	Versión 02	Página 1 de 10

La Política de Garantías de Panamericana Outsourcing S.A., se encuentra establecida bajo la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor), Decreto 735 de 2013 sus Decretos y Resoluciones.

1. CONDICIONES GENERALES

- 1.1 Todos los productos comercializados y distribuidos por **PANAMERICANA OUTSOURCING S.A.** tienen la garantía y el respaldo de todos sus fabricantes y/o distribuidores autorizados.
- 1.2 El cliente o usuario admite y se ajusta a cumplir la normatividad vigente en Colombia de la Ley de Protección al Consumidor para el respectivo trámite de garantía, revisar el empaque y manuales de instrucciones y las especificaciones de manejo del producto antes de su uso.
- 1.3 Para las garantías de producto el usuario puede optar por dirigirse directamente al fabricante por los medios indicados en los documentos de garantía y siguiendo el procedimiento definido por cada marca o contactando a su asesor de servicio en Panamericana Outsourcing S.A con el fin de recibir asesoría respecto a la garantía requerida.
- 1.4 Una garantía no será aplicada cuando no se hayan seguido las especificaciones e instrucciones descritas en el manual del producto entregado.
- 1.5 Cada marca fija un plazo de entrega del producto en garantía, el hecho de dar inicio a un proceso de garantía no implica la aceptación de esta, ya que estará sujeta a la revisión técnica que haga constar que no cabe causal de rechazo.
- 1.6 Para gestionar una garantía de producto se requiere de una comunicación expresa a la cuenta del correo del Servicio al Cliente asignado, informando detalladamente el defecto que presenta el producto y en el formato establecido en el Manual de Servicio que le fue entregado. Una vez recibida la información, el Asesor de servicio indicará al cliente el número de garantía que le fue asignado, para que a través de éste se realice la respectiva trazabilidad.
- 1.7 Para hacer efectiva la garantía de productos en “combo” se deben devolver todos los componentes que hacen parte del mismo.
- 1.8 Es necesario que todo equipo de cómputo, celulares y tablets que entregue el cliente para el correspondiente proceso de garantía, cuándo es recogido por parte de Panamericana Outsourcing S.A. venga sin claves ni otros mecanismos de bloqueo, en aras de evitar contratiempos en el momento de la revisión con los centros de servicio autorizados.
- 1.9 Todo producto que ingrese a garantía tendrá un diagnóstico inicial remoto, de acuerdo a lo establecido en la Ley se establecerá uno de los siguientes tratamientos:
 - a. Reparación del producto por parte de Centro de Servicio Autorizado de acuerdo con la Marca.
 - b. Generación de la Reposición.
 - c. Cambio del Producto.

	POLÍTICA		
	GARANTÍA DE PRODUCTOS	Versión 02	Página 2 de 10

- 1.10 El producto en garantía debe encontrarse en perfectas condiciones de empaque, si el daño es causado por manipulación posterior a la entrega, la garantía no será válida.
- 1.11 Una vez se determine el tratamiento del producto en garantía, Panamericana Outsourcing S.A., contará con **veinticinco (25) días hábiles**, contados a partir del día siguiente de recogido el producto, para solucionar cada caso.

A continuación se presenta las condiciones y excepciones de aplicación de garantía por línea de producto:

2. LÍNEAS DE PRODUCTO

2.1 Tecnología:

Los computadores, escáner, destructora de papel, impresoras, multifuncionales, televisores, video proyectores y equipos celulares, tienen de una garantía de un (1) año contado a partir de la fecha de emisión de la factura y es válida única y exclusivamente por defectos de fabricación y de acuerdo con el propósito para el cual fueron diseñados.

Condiciones para el trámite de la garantía:

En el caso de los productos de tecnología se otorga garantía cuando:

- a. *El producto presente defectos de fabricación o daño de origen por parte del fabricante.*
- b. *Panamericana Outsourcing S.A. gestionará las solicitudes de garantía de productos de tecnología quince (15) días calendario posterior a la aceptación del producto por parte del cliente de forma directa, pasado este tiempo, el usuario deberá remitirse directamente al fabricante del producto según manual de instrucciones del bien adquirido.*

Excepciones a la cobertura de la garantía:

- a. *Cuando la solicitud se realice por fuera de los plazos establecidos*
- b. *Cuando el número de serie del producto haya sido borrado o alterado y no figure en nuestra base de datos.*
- c. *Cuando el desperfecto haya sido causado por accidente, negligencia o este fue expuesto a altas temperaturas, agua, ácidos, intemperies fluctuaciones eléctricas o actos de esta naturaleza.*
- d. *Si el producto presenta indicios de manipulación interna, alteración, o sufrió algún intento de reparación fuera de los Centros Servicio Autorizados.*

	POLÍTICA	
	GARANTÍA DE PRODUCTOS	Versión 02

Las siguientes marcas serán atendidas directamente por centros de servicio:

MARCA	CENTRO DE SERVICIO	TELEFONO/ PBX SOPORTE	PAGINA WEB/EMAIL SOPORTE
CANON (Equipos)	CV TRONICA	018005181730 3003709398	http://canonexperience.com.co/servicio-tecnico/
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	Call Center / Línea de atención al usuario	018005184842 Opción 7 (571) 5085553 018000518368	http://www.hp.com/co/es/contact-hp/support.html
HP SAMSUNG (S-PRINT) Impresoras y Suministros	Call Center / Línea de atención al usuario	018005184842 Opción 7 (571) 5085553 018000518368	http://www.hp.com/latam/servicio_garantia/0707_terminos.html https://support.hp.com/co-es/document/c05813952
KODAK	Call Center / Línea de atención al usuario	(571) 6601987 311 10 99 Ext. 111 320 436 -08 -56	Mail: servicio@divatek.com.co
LEXMARK (Equipos)	Call Center / Línea de atención al usuario	(571) 6580058 opción 1	http://support.lexmark.com/index?page=home&channel=warranty&locale=ES&userlocale=ES_CO https://www.lexmark.com/es_co/support/garantias.html
LEXMARK (Suministros)	Call Center / Línea de atención al usuario	18007001910	
LG	Mobile Communications	(571)8964000 Ext.7000	https://www.lg.com/co/soporte/contactar-atencion-al-cliente http://www.lg.com/co/soporte/soporte-servicio-politica
RICOH	Call Center / Línea de atención al usuario		https://www.ricoh-americalatina.com/es www.ricoh-ladc.com
TOSHIBA ALMACENAMIENTO	RMA (Solicitar por correo)		https://www.toshiba-storage.com/downloads/ https://www.toshiba-storage.com/es/products/
TOSHIBA COMPUTADORES	Call Center / Línea de atención al usuario	01-800-518-2646	https://support.dynabook.com/products?cat=Computadoras
XEROX	Punto de Servicios S.A.	(571)7435027	https://www.puntodeservicios.com/contactanos/
XEROX	Delcop	018000410071 (571)4252400	http://www.xcol.co/index.php/garantia

2.2 Consumibles:

Los cartuchos de tinta, tóner, cintas de impresión, cabezales de impresión, kit de transferencia o fusores y otros consumibles tienen cobertura de un (1) año contado a partir de la fecha de emisión de la factura y es válida única y exclusivamente por defectos de fabricación y de acuerdo con el propósito para el cual fueron diseñados.

	POLÍTICA		
	GARANTÍA DE PRODUCTOS	Versión 02	Página 4 de 10

Condiciones para el trámite de la garantía:

En el caso de los consumibles se otorga garantía cuando:

- a. El tóner o cartucho no es reconocido por la impresora o presenta defectos en la impresión.
- b. Al destapar la caja del tóner, se observa el polvillo esparcido al interior del empaque.
- c. No imprime a pesar de que el tóner este lleno.
- d. Tanto los tóner como los cartuchos no deben tengan más del 40% de uso, de acuerdo con el reporte emitido por el software de impresión.
- e. Panamericana Outsourcing S.A. gestionará las solicitudes de garantía de consumibles quince (15) días calendario posterior a la aceptación del producto por parte del cliente de forma directa, pasado este tiempo, el usuario deberá remitirse directamente al fabricante del producto según manual de instrucciones del bien adquirido.

Excepciones a la cobertura de la garantía:

- a. Cuando la solicitud se realice por fuera de los plazos establecidos.
- b. Cuando el consumible se encuentre vencido.
- c. Cuando el desperfecto haya sido causado por accidente, negligencia o este fue expuesto a altas temperaturas, agua, ácidos, intemperies fluctuaciones eléctricas o actos de esta naturaleza.
- d. Esta garantía no cubre los productos de inyección de tinta que se hayan rellenado, remanufacturado, manipulado o utilizado incorrectamente.
- e. Si el producto presenta indicios de manipulación interna, alteración, o sufrió algún intento de reparación fuera de los Centros Servicio Autorizados.

2.3 Periféricos y medios de almacenamiento:

Los teclados, mouse, web cam, speakers, bases, micrófonos, audífonos, diademas y otros periféricos, así como las memorias sd y usb, discos duros, cd, dvd, blu ray y otros medios de almacenamiento tienen cobertura de un (1) año contado a partir de la fecha de emisión de la factura y es válida única y exclusivamente por defectos de fabricación y de acuerdo con el propósito para el cual fueron diseñados.

Condiciones para el trámite de la garantía:

En el caso de los periféricos y medios de almacenamiento se otorga garantía cuando:

- a. El medio de almacenamiento no es reconocido por el equipo PC o puerto.

	POLÍTICA		
	GARANTÍA DE PRODUCTOS	Versión 02	Página 5 de 10

Excepciones a la cobertura de la garantía:

- a. *Cuando la solicitud se realice por fuera de los plazos establecidos.*
- b. *Cuando el desperfecto haya sido causado por accidente, exposición a campos magnéticos, negligencia o este fue expuesto a altas temperaturas, agua, ácidos, intemperies fluctuaciones eléctricas o actos de esta naturaleza.*
- c. *Si el producto presenta indicios de manipulación interna, alteración, o sufrió algún intento de reparación fuera de los Centros Servicio Autorizados.*
- d. *Panamericana Outsourcing no se hace responsable por accesorios que no correspondan al producto en garantía, así como de la información contenida en cualquier dispositivo de almacenamiento. El cliente antes de entregar el producto para el proceso de garantía debe realizar un backup de su información y retirar cualquier accesorio adicional.*

2.4 Mobiliario:

Las sillas, tándem, mesas, escritorios, archivadores, muebles, bibliotecas, sofás y demás artículos mobiliarios tienen cobertura de un (1) año contado a partir de la fecha de emisión de la factura y es válida única y exclusivamente por defectos de fabricación y de acuerdo con el propósito para el cual fueron diseñados.

Condiciones para el trámite de la garantía:

En el caso de mobiliario la garantía se otorga garantía cuando:

- a. *Los artículos deben contar con el sello de seguridad de Panamericana Outsourcing S.A. con el cual se garantiza la venta por parte de la Compañía.*
- b. *Para gestionar la garantía, se debe devolver el artículo completo (Llaves, tornillos, parte del ensamble no averiadas).*

Excepciones a la cobertura de la garantía:

- a. *Cuando la solicitud se realice por fuera de los plazos establecidos.*
- b. *Cuando el desperfecto haya sido causado por accidente, negligencia o este fue expuesto a altas temperaturas, agua, ácidos, intemperies, uso inadecuado, maltrato, falta de mantenimiento o mantenimientos incorrectos; imprudencias del usuario, utilización en fines distintos a los especificados o en condiciones ambientales adversas.*
- c. *Si el producto presenta indicios de manipulación, alteración, o sufrió algún intento de reparación.*
- d. *Si los productos presentan modificaciones NO autorizadas.*
- e. *Si las fallas han sido causadas por una incorrecta instalación y/o intervenciones NO autorizadas.*

	POLÍTICA		
	GARANTÍA DE PRODUCTOS	Versión 02	Página 6 de 10

- f. *Cuando las fallas han sido causadas por transportes no cubiertos por la compañía manipulaciones o almacenamientos inapropiados por parte del cliente.*
- g. *De acuerdo a la no conformidad de producto, se determinará si se requiere la recogida del producto a nuestras instalaciones o si se programa una visita técnica. Por parte del proveedor correspondiente garantizando el servicio de reparación y/o cambio del producto por defectos de fabricación y según el período de garantía especificado en el del presente documento.*

2.5 Papelería:

Los útiles de oficina, escritorio, escolares, elementos de archivo, productos de escritura, papel entre otros elementos, tienen una cobertura de seis (6) meses contado a partir de la fecha de emisión de la factura y es válida única y exclusivamente por defectos de fabricación y de acuerdo con el propósito para el cual fueron diseñados.

Condiciones para el trámite de la garantía:

En el caso de mobiliario la garantía se otorga cuando:

- a. *Entregar el producto sin daños físicos que invaliden la solicitud de garantía.*

Excepciones a la cobertura de la garantía:

- a. *Cuando la solicitud se realice por fuera de los plazos establecidos.*
- b. *Cuando el desperfecto haya sido causado por accidente, negligencia o este fue expuesto a altas temperaturas, agua, ácidos, intemperies, uso inadecuado, maltrato, imprudencias del usuario, utilización en fines distintos a los especificados o en condiciones ambientales adversas.*
- c. *Si el producto presenta indicios de manipulación, alteración, o sufrió algún intento de reparación.*
- d. *Cuando las fallas han sido causadas por transportes no cubiertos por la compañía manipulaciones o almacenamientos inapropiados por parte del cliente.*
- e. *En el caso de las perforadoras y cosedoras: Las cuchillas y discos de soporte no tienen garantía debido al desgaste por uso. El elemento se debe utilizar para el número máximo de hojas a perforar establecido en la ficha técnica del fabricante. Adicionalmente, no se debe utilizar para perforar o coser materiales como: plástico, cartón o elementos metálicos que puedan causar el daño de las cuchillas del producto.*

2.6 Cafetería:

Los productos de cafetería como azúcar, café, aromáticas, té, panela, bebidas instantáneas, gaseosas, chocolate, dulces, entre otros alimentos y línea de desechables, su garantía está limitada hasta la fecha máxima de vencimiento.

	POLÍTICA		
	GARANTÍA DE PRODUCTOS	Versión 02	Página 7 de 10

Condiciones para el trámite de la garantía:

En el caso de productos de cafetería se otorga garantía cuando:

- a. *El producto es entregado sin daños físicos que invaliden la solicitud de garantía.*
- b. *Para los vasos de cartón la garantía aplicará por defectos de fabricación en pegado y filtración de líquidos y será válida por seis (6) meses.*

Excepciones a la cobertura de la garantía:

- a. *Cuando la solicitud se realice por fuera de los plazos establecidos de acuerdo con la fecha de vencimiento.*
- b. *Cuando el desperfecto haya sido causado por accidente, negligencia o este fue expuesto a altas temperaturas, agua, ácidos, intemperies, uso inadecuado, maltrato, utilización en fines distintos a los especificados o en condiciones ambientales adversas.*
- c. *Si el producto presenta indicios de manipulación, alteración, o sufrió algún intento de reparación.*
- d. *Cuando las fallas han sido causadas por transportes no cubiertos por la compañía manipulaciones o almacenamientos inapropiados por parte del cliente.*

2.6 Aseo, higiénicos y bolsas:

Los productos de aseo como ceras, blanqueadores, detergentes, varsol, thinner, limpiadores, jabones, desengrasantes, desmanchadores, ambientadores, elementos de aseo como guantes, escobas, traperos, esponjas, higiénicos, toallas de mano y demás e la línea tienen una cobertura de seis (6) meses contado a partir de la fecha de emisión de la factura y es válida única y exclusivamente por defectos de fabricación y de acuerdo con el propósito para el cual fueron diseñados.

La garantía de las bolsas, será válida de acuerdo con el material, precorte y calibre establecidos para la fabricación del producto.

Condiciones para el trámite de la garantía:

En el caso de productos de aseo, higiénicos y bolsas, se otorga garantía cuando:

- a. *Se entrega el producto sin daños físicos que invaliden la solicitud de garantía.*

Excepciones a la cobertura de la garantía:

- a. *Cuando la solicitud se realice por fuera de los plazos establecidos de acuerdo con la fecha de vencimiento.*

	POLÍTICA		
	GARANTÍA DE PRODUCTOS	Versión 02	Página 8 de 10

- b. *Cuando el desperfecto haya sido causado por accidente, negligencia o este fue expuesto a altas temperaturas, agua, ácidos, intemperies, uso inadecuado, maltrato, utilización en fines distintos a los especificados o en condiciones ambientales adversas.*
- c. *Si el producto presenta indicios de manipulación inadecuada y alteración en su composición química.*
- d. *Cuando las fallas han sido causadas por transportes no cubiertos por la compañía manipulaciones o almacenamientos inapropiados por parte del cliente.*

Nota: Los productos químicos deben ser utilizados con bases en las precauciones y recomendaciones establecidas en la ficha técnica del producto y las hojas de seguridad del mismo, utilizando los elementos de protección personal adecuados para la actividad.

De igual forma, se recomienda que la utilización de los productos químicos sean de consumo inmediato o esperado y no para el almacenamiento prolongado.

2.7 Elementos de protección personal:

Los protectores faciales, auditivo, cascos, arnés, eslingas, retractiles, líneas de vida, mosquetones, trajes, overoles y la línea de equipos especiales (detectores de humo, equipos de respiración para espacios confinados, alcoholímetros) y otros, tienen una cobertura de un (1) año contado a partir de la fecha de emisión de la factura y es válida única y exclusivamente por defectos de fabricación y de acuerdo con el propósito para el cual fueron diseñados.

Para el caso de la línea de guantes, gafas y monogafas, la cobertura es de seis (6) meses únicamente y por defectos de fabricación, no por uso.

Para la línea de calzado, el cliente tiene sesenta (60) días contados a partir de la fecha de entrega del producto para hacer cualquier solicitud resultante como reclamación por garantía de esta línea de producto.

Los artículos de calzado la garantía sólo cubre defectos de materiales y mano de obra (los resultantes de diseño y / o fabricación del mismo); no cubre las condiciones del desgaste normal por el uso, negligencia, abuso o accidente.

Condiciones para el trámite de la garantía:

En el caso de los elementos de protección personal, se otorga garantía cuando:

- a. *Entregar el producto sin daños físicos que invaliden la solicitud de garantía.*
- b. *Verificar las condiciones y el tiempo de uso del producto, de acuerdo con la tarea desempeñada.*

	POLÍTICA		
	GARANTÍA DE PRODUCTOS	Versión 02	Página 9 de 10

- c. *Para gestionar la garantía, se debe devolver el artículo completo (Válvulas, tanques, mangueras, estuches, etc.).*

Excepciones a la cobertura de la garantía:

- a. *Cuando la solicitud se realice por fuera de los plazos establecidos de acuerdo con la fecha de vencimiento.*
- b. *Cuando el número de serie del producto haya sido borrado o alterado y no figure en nuestra base de datos.*
- d. *Cuando el desperfecto haya sido causado por accidente, negligencia o este fue expuesto a altas temperaturas, agua, ácidos, intemperies, uso inadecuado, maltrato, utilización en fines distintos a los especificados o en condiciones ambientales adversas.*
- e. *Si el producto presenta indicios de manipulación inadecuada y alteración en su composición química y/o física, almacenamiento (ejemplo) hongos y humedad.*
- f. *Cuando las fallas han sido causadas por transportes no cubiertos por la compañía manipulaciones o almacenamientos inapropiados por parte del cliente.*
- g. *Cuando se identifique el deterioro por envejecimiento y obsolescencia del calzado.*

Nota: se recomienda que la utilización de los productos de protección personal sean utilizado para la función exclusiva establecida en las fichas técnicas y hojas de seguridad, no rozar ni arrastrar contra el piso, (Ej.: No utilizar botas de seguridad para hacer deportes), en estos casos, no aplica la garantía.

2.8 Electrodomésticos:

Las neveras, hornos microondas, aires acondicionados, cafeteras, ventiladores entre otros electrodomésticos tienen una cobertura de un (1) año contado a partir de la fecha de emisión de la factura y es válida única y exclusivamente por defectos de fabricación y de acuerdo con el propósito para el cual fueron diseñados.

Condiciones para el trámite de la garantía:

En el caso de los electrodomésticos se otorga garantía cuando:

- a. *El producto presente defectos de fabricación o daño de origen por parte del fabricante.*
- b. *Panamericana Outsourcing S.A. atenderá las solicitudes de garantía de electrodomésticos quince (15) días calendario posterior a la aceptación del producto por parte del cliente, pasado este tiempo el usuario deberá remitirse directamente al fabricante del producto según manual de instrucciones del bien adquirido.*

Excepciones a la cobertura de la garantía:

- a. *Cuando la solicitud se realice por fuera de los plazos establecidos*

	POLÍTICA	
	GARANTÍA DE PRODUCTOS	Versión 02
		Página 10 de 10

- b. Cuando el número de serie del producto haya sido borrado o alterado y no figure en nuestra base de datos.
- c. Cuando el desperfecto haya sido causado por accidente, negligencia o este fue expuesto a altas temperaturas, agua, ácidos, intemperies fluctuaciones eléctricas o actos de esta naturaleza.
- d. Si el producto presenta indicios de manipulación interna, alteración, o sufrió algún intento de reparación fuera de los Centros Servicio Autorizados.

Las siguientes marcas serán atendidas directamente por centros de servicio:

MARCA	CENTRO DE SERVICIO	TELEFONO/ PBX SOPORTE	PAGINA WEB/EMAIL SOPORTE
HACEB	Call Center / Línea de atención al usuario:018000511000	Medellín:(4) 2552100 Bogotá:(1) 4897979 Barranquilla:(5) 3110000	https://www.haceb.com/institucional/cambio-y-devoluciones
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
LENOVO	Call Center / Línea de atención al usuario	Medellín:(574) 3549129 Bogotá:(1571) 6381858 Cali :(572) 3692118	https://www.lenovo.com/co/es/servicios-garantias/consumer
SAMSUNG ELECTRONICS COLOMBIA S.A	Call Center / Línea de atención al usuario	Call Center / línea de atención 01 8000 112 112 Bogotá 6001272 o #726 desde cualquier dispositivo móvil.	https://www.samsung.com/co/support/warranty/
WHIRLPOOL	Call Center / Línea de atención al usuario	(5711) 692 17 68 Call Center / línea de atención 01-8000-112365	https://www.whirlpool.com.co/servicio-y-soporte

2.9 Para el caso de las garantías de H.P – Ver Anexo

Por favor consultar en el link de Política de garantía para productos H.P. en la Página web de Panamericana Outsourcing s.a.