

## 1. Objeto

El siguiente protocolo determina y regula las condiciones y términos de garantías de los equipos comercializados en La Tienda Virtual Del Estado.

esta garantía es otorgada por el fabricante a partir de la fecha de su compra. Durante este tiempo, la entidad tiene el derecho de recibir un servicio de garantía sin costo por mano de obra y repuestos según los términos y condiciones detallados por el fabricante en el manual de uso de su producto. Si el daño o problema que presenta su producto no está cubierto por estas condiciones, se le informará del costo de la evaluación y/o reparación de este para su aceptación.

## 2. Proceso de garantía

### 2.1. Fecha de compra y entrega de su ETP

Cada ETP ofertado en la tienda virtual del estado cuenta con un tiempo de cobertura para hacer efectiva la garantía, en consecuencia, la entidad debe verificar la fecha de compra, entrega del ETP y el tiempo de cobertura de la garantía antes de realizar su trámite.

### 2.2. Formato de recepción y entrega de ETP en garantía

Para el inicio del proceso de garantía la entidad debe enviar correo a [garantias@pypsystems.com](mailto:garantias@pypsystems.com) con la siguiente información:

- Número y fecha de Factura y/o Orden
- Modelo o Referencia del equipo
- Número de Serie
- Descripción detallada de la falla del equipo.

### 2.3. Para el trámite de garantías es importante contar con las fotos del elemento de la siguiente manera

**Monitor o Equipo AIO:** foto de la parte delantera donde se observe la falla y se vean las 4 esquinas como se observa en la siguiente imagen

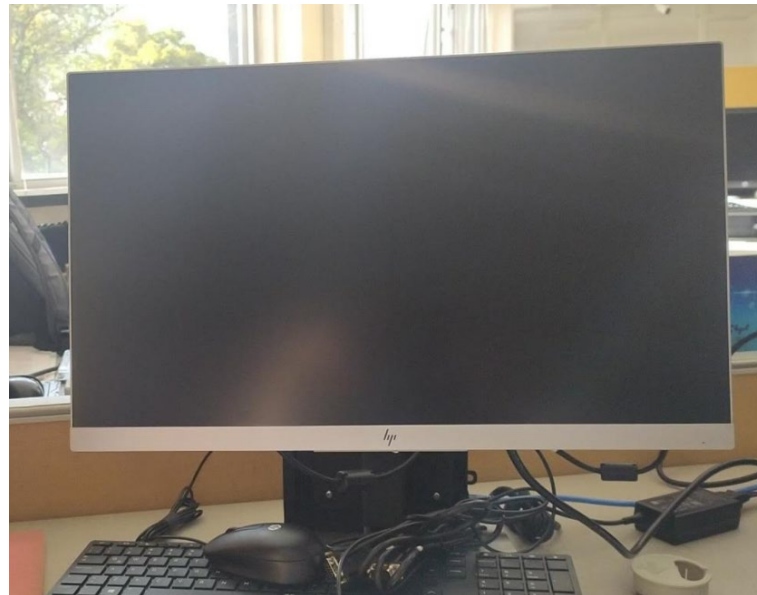
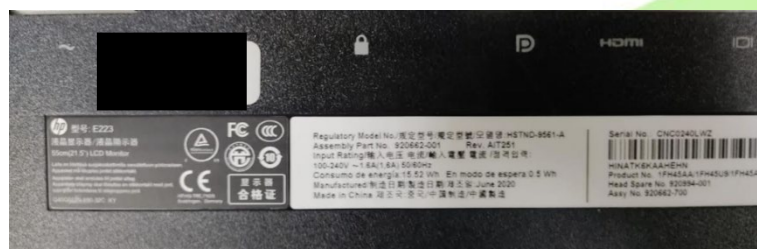


foto de la parte Trasera donde se vean las 4 esquinas como se observa en la siguiente imagen



foto de la parte Trasera donde se vea la etiqueta del fabricante con los datos del monitor



**Teclado:** foto de la parte delantera donde se observe las 4 esquinas como se observa en la siguiente imagen e información exacta de las teclas con falla.



Foto de la parte Trasera donde se vean las 4 esquinas como se observa en la siguiente imagen



foto de la parte Trasera donde se vea la etiqueta del fabricante con los datos del teclado



**CPU:** foto de la parte donde se vea la etiqueta del fabricante



**2.4.** Después de recibido la información nuestro departamento técnico se estará comunicando en las próximas 12 horas hábiles para la validación y el respectivo trámite ante el fabricante del ETP

**3. CAUSAS DE EXONERACIÓN DE RESPONSABILIDAD DE LA GARANTÍA DEL ETP**  
P&P Systems Colombia SAS se exonerará de la responsabilidad que se deriva de la garantía, cuando:

**3.1** Cuando el defecto sea producto de:

- 3.1.1.** El hecho de un tercero
- 3.1.2.** El uso indebido del bien por parte de la entidad
- 3.1.3.** Que la entidad no atendió las instrucciones de instalación, uso o mantenimiento indicadas en el manual del producto

**3.2** El ETP con número de serie que haya sido eliminado, dañado o alterado

**3.3** El ETP se encuentre por fuera del período de garantía.

- 3.4** El ETP haya sido objeto de ajustes operativos, reparación, alteración y/o modificación no descrita en la documentación del producto, o llevada a cabo sin el consentimiento previo y escrito del Productor y/o Fabricante
- 3.5** Cuando el ETP es dañado por: mal uso, golpes, quebraduras abuso, negligencia, accidentes, condiciones de instalación inadecuadas, causas ambientales o climáticas (entendidas como sobretensiones eléctricas, agua/humedad, exposición a temperaturas por fuera de los rangos permitidos por la ficha técnica).
- 3.6** Los daños o defectos de funcionamiento han sido causados durante el proceso de almacenamiento o transporte por parte de la entidad.
- 3.7** Modificaciones al sistema operativo
- 3.8** Infección por virus

Cualquier inquietud o novedad se puede comunicar a los siguientes números

Tel.601 841 5534 de la ciudad de Cota – Cundinamarca

Cel: 317 3655237

Correos Electrónicos:

[garantias@pypsystems.com](mailto:garantias@pypsystems.com)

[Licitaciones@pypsystems.com](mailto:Licitaciones@pypsystems.com)