



## **POLÍTICA PARA EQUIPOS CON DEFECTOS DE FÁBRICA EN CANALES DE DISTRIBUCIÓN (Versión 1)**

**Tiempo de garantía de fábrica:** Válida durante un (1) año a partir de la fecha de compra para todos los productos ASUS comercializados en el territorio Colombiano, exceptuando los productos cuya condición de venta indique un plazo diferente.

**Cobertura de la garantía de fábrica:** La garantía cubre defectos de fabricación, como la falla de un componente que no ha tenido intervención física por parte del usuario, o que no ha sido sometido a daño físico por golpes, mal manejo o por descargas eléctricas y mal control de la energía estática.

### **Exclusiones en la garantía de fábrica:**

- Vencimiento del tiempo de la garantía, según factura de compra emitida por el canal de distribución.
- Daños por sobrecargas eléctricas o uso de accesorios no originales.
- Mal manejo y mala 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.
- Daños atribuidos a accidentes, desastres naturales o situaciones fortuitas ajenas al producto.
- Manipulación por personal no autorizado y/o apertura de sellos de seguridad.
- Daño que se prueba fue ocasionado durante el transporte de la maquina en territorio Colombiano.
- Daño en los accesorios entregados junto con el producto, como por ejemplo los cables, la bolsa y mouse, entre otros.

**Casos Especiales DOA (Producto muerto en Caja):** Se considera DOA, todo aquel producto que al ser instalado por primera vez no funcione y su falla no sea originada por las exclusiones de garantía. Se puede presentar:



- En propiedad de un consumidor final DAP, dentro de los ocho (8) días calendario a partir de la fecha de compra.
- En poder del distribuidor DOA, durante el período de la preventa (durante la entrega a un consumidor final), sin exceder hasta ciento ochenta (180) días calendario luego de la fecha de emisión de la factura de distribuidor mayorista.

**Las siguientes fallas son consideradas DOA:**

- Tarjetas o conectores sueltos.
- Mal ensamble en componentes.
- Píxeles muertos en el LCD.

**Exclusiones de un DOA:** No será tramitado como DOA, un producto que a pesar de cumplir con los tiempos y condiciones establecidas:

- Presenta falla corregible en el OS (Sistema Operativo).
- Presenta daño en los accesorios, si no es por mal uso, estos serán reemplazados por unos nuevos.
- Presenta avería en el empaque.
- Es un producto de exhibición y por tanto ha sido sometido a condiciones extremas de uso.

**Procedimiento para tramitar un DOA:**

- El usuario final deberá llevar el equipo al establecimiento donde lo adquirió, de manera que es el distribuidor quien presentará el caso ante el Centro de Servicio Autorizado ASUS para el trámite de la garantía, adjuntando la factura legal de compra del consumidor final. El distribuidor revisará si el equipo está dentro del periodo valido para DOA, verificará que se encuentre en perfectas condiciones físicas y con todos sus accesorios.
- Si es un producto en preventa, el distribuidor deberá presentar una carta con firma y sello del responsable de servicio postventa, la cual incluirá fecha de solicitud, modelo, serial y descripción de la falla presentada.



- El producto es validado por el Centro de Servicio Autorizado ASUS, quienes determinarán si la falla presentada está cubierta por la garantía de fábrica y si aplica como DOA.
- Si el producto es aceptado como DOA, el Centro de Servicio Autorizado Asus emitirá una carta como comprobante de la autorización de cambio. Este documento es soporte para el canal de distribución de que, una vez llevado a cabo el proceso interno de aprobaciones, Asus emitirá una Nota Crédito (NC) a favor del distribuidor.
- En caso de estar cubierto por la garantía de fábrica, pero no tratarse de un caso de DOA, el Centro de Servicio Autorizado ASUS procederá a la reparación del producto. Toda la información contenida en el equipo será borrada y este se restaurará a su estado original de fábrica. El producto será devuelto al distribuidor.

Una vez han transcurrido los ocho (8) días calendario posteriores a la fecha de compra, el consumidor final también podrá tramitar la garantía directamente a través de la línea de atención al cliente ASUS 01800 752 2417 o los Centros de Servicio Autorizado ASUS, según información contenida en el Certificado de Garantía.

**Proceso de reposición de producto al consumidor final:**

- Una vez un producto es aprobado para cambio (DOA, o no pudo ser reparado dentro de los términos de la garantía de fábrica), se solicitará hacer llegar el producto junto con todos sus accesorios al centro de servicio y se hará entrega al distribuidor (o al consumidor final si fue este quien tramitó la garantía), de la carta de aprobación de NC, documento emitido por el Centro de Servicio Autorizado ASUS. Con este documento, el canal de distribución deberá realizar la reposición del producto al consumidor final.



### Anexo 1. REF: CARTA Nota Crédito

A continuación se presenta el modelo de carta entregado por el Centro de Servicio Autorizado ASUS, cuando un producto ha sido autorizado para cambio, y el cual es válido como soporte para el distribuidor de la posterior emisión de una Nota Crédito a su favor:

<b>MEMBRETE DEL CENTRO DE SERVICIO AUTORIZADO</b>
Ciudad, Fecha
Señor (a):
<b>NOMBRE DEL CLIENTE</b>
<b>DOCUMENTO DEL CLIENTE</b>
<b>Ref. Autorización de Nota Crédito</b>
Por medio de la presente le informamos que <b>ASUS COMPUTER INTERNATIONAL</b> , autorizó realizar la Nota Crédito de la Factura de Venta del equipo ASUS <b>S/N: XXXXXXXXXXXXXXXX</b> Modelo: <b>XXXXXXXX-XXXXXX</b> , a su favor y en cumplimiento de la Garantía Legal en concordancia con el Artículo 4 del Decreto Reglamentario 0735 de 2013.
El Producto anteriormente descrito y sus accesorios objeto de la Referencia, se encuentran bajo nuestra custodia, por lo tanto, podrá hacer efectiva la Nota Crédito en el Distribuidor donde realizó la compra del equipo descrito.
Cordialmente,
<b>FIRMA Y SELLO</b>
<b>NOMBRE DEL RESPONSABLE DEL CENTRO DE SERVICIO</b>
<b>DATOS DE CONTACTO</b>