

## COIN LUMI (DISTRIBUIDORES)

### Tiempos para el trámite de garantía:

Garantía Coín Lumi 1 año a partir de la fecha de facturación a distribuidor.

**DOA:** devolución y cambio por un equipo nuevo, se da cuando la solicitud de la orden de servicio se realiza con un máximo de 5 días calendario después de la fecha de factura al distribuidor, entendiéndose como DOA, el cambio directo si el equipo no tiene ningún daño cosmético y se encuentra con sus accesorios y empaques completos. Sujeto a disponibilidad en el inventario.

Para el equipo que ya no aplica para trámite por DOA el diagnóstico y posible solución será máximo ( 5 a 8 días hábiles), a partir de la solicitud de la orden de servicio y una vez recibido el producto en las instalaciones de MPS Mayorista de Colombia en COTA; para los clientes que se encuentran fuera de Bogotá podrán entregar el equipo en nuestros puntos de distribución con previa autorización, adjuntando número de orden de servicio asignado. Se excluirán los días que toma la transportadora en entregar el producto al área de garantías.

Si el producto ingresa dos veces por la misma falla, este se cambiará por la misma referencia, lo anterior previa validación técnica y sujeta a disponibilidad de inventario, si no hay existencias se genera Nota Crédito por el valor de la factura inicial de MPS a distribuidor.

### Tipo de garantía:

#### Por defectos de fabricación del hardware:

- MPS garantiza las fallas de la parte o componente que no haya 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.
- Todas las garantías deben canalizarse por el área de servicio técnico de MPS Mayorista de Colombia SA Datos de contacto: **876 66 06 - 876 65 65 ext. 6547**

#### Defectos de instalación de software:

No se entenderá como garantía las fallas por error en la instalación de software detalladas a continuación:

- Daños atribuidos a la configuración del sistema operativo el cual no funciona correctamente: esto se debe a que el sistema operativo no descargó en su

totalidad los controladores que lo conforman problemas de virus y software no soportado por el equipo.

- Se instalan aplicaciones que no cumplen con los requisitos establecidos por el equipo, por ende, lo bloquea o genera fallas funcionales.
- Las aplicaciones instaladas de manera incorrecta generan bloqueos y pueden influir en fallas funcionales del equipo.
- Manipulación inadecuada por bloqueo del patrón de seguridad

### **Exclusiones en la garantía**

- Vencimiento de la garantía (1 año a partir de fecha de factura de MPS al canal de distribución).
- Daños por sobrecargas eléctricas.
- Mal manejo y manipulación inadecuada del equipo (daños en los botones, conectores de carga, audio y video, componentes internos (discos duros), puertos USB y puestos SD pantalla rota o estallada).
- Manipulación por personal no autorizado y apertura de puntos o sellos de seguridad.
- Tener en cuenta que dentro de la caja manual de usuario y tarjeta de garantía donde se especifican todas las situaciones no cubiertas por garantía.
- Pixeles Muertos requeridos por el fabricante.

### **Política de Pixeles en Pantalla**

#### **Aplica para garantía por defecto:**

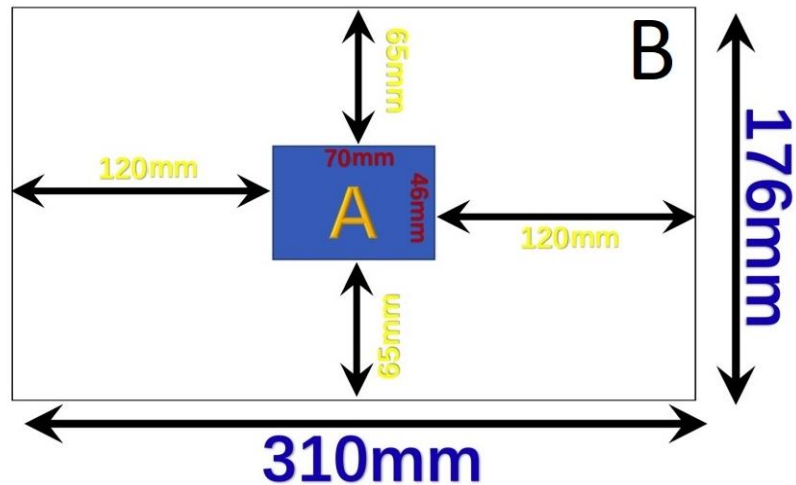
En la imagen relacionada a continuación el equipo ingresara a garantía por defecto en pantalla si:

- **Tiene “1 pixel muerto en el area A” o mas de “2 pixeles en el area denominada B” (ver imagen)**

#### **No aplica para garantía por defecto:**

- **Si el equipo tiene 1 o 2 pixel muerto en el area B,**

**Imagen :**



### Procedimiento para obtener la garantía

1. El distribuidor debe reportar la falla con la línea de atención en MPS Mayorista de Colombia **8 76 66 06 - 876 65 65 ext. 6547**, allí 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 Mayorista de Colombia, esta orden se cancelará y la garantía que aplicaba por DOA se perderá, para acceder a la garantía normal se debe iniciar nuevamente el proceso.