

# TP-LINK

## Tiempo de garantía

El fabricante otorga garantía para los productos TP-LINK, MERCUSYS incluyendo sus accesorios de acuerdo a cada referencia.

## 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.

### Tiempo de garantía para los productos por referencia:

- Productos SOHO: 4 años
- Productos Mercusys: 2 años (\*)
- Accesorios y hogar inteligente: 1 año
- Productos SMB de fibra y Pharos: 2 años
- Media Converters/Tranceivers/CPE
- Productos ISP (cliente final): 4 años
- ONTs y Routers WISP
- Productos ISP (cabecera): 2 años
- OLTs y Tranceivers
- Productos SMB: 4 años
- Switch administrables
- Switch PoE
- Línea omada
- Switch no administrable

**Los productos Mercusys tendrán garantía de 4 años a partir de Mayo de 2021**

## **Procedimiento para obtener la garantía**

Para tramitar reclamaciones por garantía de productos TP-LINK se debe hacer lo siguiente:

Reportar el producto a la Línea de atención **018000 11 36 46** el producto será verificado vía telefónica y le indicaran un número de caso, con este número Todos los clientes deben comunicarse con MPS MAYORISTA DE COLOMBIA **tel.: 876 65 65 ext. 6572** (lunes a viernes de 8:00am a 2:00pm) para continuar con el trámite.