

## TABLET TOUCH (DISTRIBUIDORES)

### Tiempos para el trámite de garantía:

Garantía Tablet 1 año a partir de la fecha de facturación a distribuidor.

**DOA:** devolución y cambio por un producto 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 producto no tiene ningún daño cosmético y se encuentra con sus accesorios y empaques completos. Sujeto a disponibilidad en el inventario.

Para el producto que ya no aplica para trámite por DOA el diagnóstico y posible solución será máximo (3 a 5 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 producto en nuestros puntos de distribución con previa autorización, adjuntando número de orden de servicio asignado. Se excluyen los días que toma la transportadora para entregar el producto al área de garantías en COTA.

Si el producto ingresa dos veces por la misma falla, este se cambiará por una referencia igual o de mejores características, 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 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:

- El sistema operativo no funciona correctamente: esto se debe a que el sistema operativo no descargó en su totalidad los controladores que lo conforman.

- Se descargan aplicaciones que no cumplen con los requisitos establecidos en el sistema operativo, por ende, lo bloquea o genera fallas funcionales de la Tablet.
- Las aplicaciones descargadas de manera incorrecta generan bloqueos y pueden influir en fallas funcionales de la Tablet.
- Bloqueo del patrón de seguridad

Este tipo de fallas puede resolverlas ingresando a la página [www.touch-la.com](http://www.touch-la.com), en donde encontrara todos los medios para restaurar sistema operativo, actualizar y desbloquear 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 del producto. (daños en los botones, conectores de carga y audio)
- Touch - pantalla rota o estallada
- Daños atribuidos a configuración de software, virus, instalaciones de sistemas operativos y/o aplicaciones de software mal ejecutadas o no soportadas por el equipo.
- Manipulación por personal no autorizado y apertura de puntos o sellos de seguridad.
- Tener encuesta que dentro de la caja maual de usuario y tarjeta de garantia donde se enpecifican todas las situaciones no cubietas por garantia.

### **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 tramite 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.

solo si su garantía presenta demora por favor enviar correo con el número de la orden de servicio y su respectiva solicitud a la siguiente dirección: [gromero@mps.com.co](mailto:gromero@mps.com.co)