

JANUS LTDA garantiza el Servicio Técnico de garantías gratuito (excepto por concepto de fletes) según el periodo especificado para cada tipo de producto.

JANUS LTDA acepta reparar durante el periodo de Garantía aquellos productos que presenten daños durante su uso normal.

El cliente es responsable del Software que está instalado en la máquina, portátil y/o Tablet.

El cliente acepta que en caso de tener que FORMATEAR el equipo, es responsable de la información que se encuentra en él. El Servicio Técnico de Garantías Autorizado por **JANUS LTDA** no responde por ningún tipo de información.

CONDICIONES DE LA GARANTÍA

- ✓ **BOGOTÁ.** En el momento que el cliente solicite la Garantía de un producto se recomienda traer la **COPIA DE LA FACTURA** para agilizar el trámite de la garantía.
- ✓ **NACIONAL.** Los clientes a nivel Nacional deben enviar el producto debidamente empacado para evitar daños físicos y adicionar el **Formato F-CO-012 RELACIÓN MÁQUINA O PARTES DE GARANTÍA V04** donde se debe relacionar la máquina y/o partes que se está enviando al Servicio Técnico de Garantías Autorizado por **JANUS LTDA**.
 - ↳ Se recomienda enviar **COPIA DE LA FACTURA** para agilizar el trámite de la garantía
 - ↳ Si el cliente no envía el Formato **F-CO-012 V 04**, el Técnico **NO PODRÁ** proceder al trámite de Garantía correspondiente y deberá dar aviso inmediato para una pronta solución.

LIMITACIONES DE RESPONSABILIDAD POR GARANTÍA

- ✓ Si el periodo de Garantía del producto ha expirado se rechaza el trámite.
- ✓ Productos que presenten el **SELLO DE SEGURIDAD ALTERADO O REMOVIDO** y se evidencie que la falla se debe a una mala manipulación, que los seriales **NO PERTENECEN A LOS REALCIONADOS EN LA FACTURA DE COMPRA**, no se realizará pago de la Garantía.
 - ↳ Los sellos de garantía se podrán alterar o remover pasados 3 días de la compra del equipo para así poder realizar los mantenimientos o modificaciones que haya lugar; Sin Embargo, los sellos de procesadores no deberán ser retirados ya que esto es causal de pérdida de garantía.
 - ↳ Los clientes no deberán modificar/retirar/romper los sellos metálicos, esto es causal de pérdida de garantía.

- ✓ Productos que presenten modificaciones en las especificaciones y/o actualizaciones no autorizadas que alteren la funcionalidad del producto, se rechaza la garantía.
- ✓ Problemas causados por transporte inapropiado del equipo, no se concede la garantía.
- ✓ Problemas causados por la invasión de cuerpos extraños al producto como agua, arena, insectos o similares, anula la garantía, se rechaza la garantía.
- ✓ Problemas causados por condiciones de la naturaleza Como terremotos, inundaciones, tormentas eléctricas, etc., no están cubiertas para trámite de garantía.
- ✓ Tampoco por condiciones accidentales o provocadas Como incendios, fluctuaciones de voltaje, vandalismo, robo o similares.
- ✓ No están cubiertas por la garantía golpes, quemaduras, rayones y la falta de componentes en las partes.
- ✓ Esta garantía no cubre la reparación o la sustitución de piezas debido al desgaste.
- ✓ El hecho de no mantener el producto en buenas condiciones, o no hacerles los debidos mantenimientos adecuados para que no alteren el funcionamiento normal del producto, no se aceptara la garantía.
- ✓ Ataques de virus, el uso de software no incluido con el producto, un software instalado incorrectamente y problemas por el mal uso del software, no se otorgará garantía.

GARANTIA DE PÍXELES EN MONITORES JANUS

Durante la producción del panel LCD-LED para monitores pueden quedar sub-píxeles oscuros o brillantes, pero esto no afecta la funcionalidad del Monitor LCD-LED. Los clientes pueden advertir los puntos oscuros o brillantes en ciertas situaciones, mientras el consumidor usa el Monitor LCD-LED. Sin embargo, esto no se considera como un defecto a menos que el número de sub-píxeles brillantes y oscuros exceda el máximo permitido por **JANUS LTDA** que son de **4 píxeles**.

GARANTIAS NO TRAMITADAS CON JANUS LTDA

Monitores LG y Samsung comprados en Colombia, portátiles (excluyendo la marca Janus), Todo en uno "All in one", se tramitan directamente con los distribuidores Autorizados "en cualquier parte del país".

PERIODO DE GARANTÍA

- ✓ El periodo de la Garantía de las CPU, TECLADOS, MOUSE, PORTATILES, TABLETS, MONITOR/TELEVISOR marca **JANUS** comienza a partir de la fecha de compra según la factura original

y finaliza a los 12 meses (1 año) contados a partir de esa fecha.

- ✓ El periodo de la Garantía de los MONITORES marca **JANUS** comienza a partir de la fecha de compra según la factura original y finaliza a los 3 años contados a partir de esa fecha, excluyendo los MONITORES TV que tienen un periodo de 1 año a partir de la fecha de la compra.
- ✓ El periodo de garantía de DIADEMAS marca JANUS, PARLANTES, CAMARA WEB es de 3 meses; de MANOS LIBRES marca **JANUS** es de 3 días por defecto de fábrica.

PARA HACER USO DEL SERVICIO DE GARANTÍA

✓ GARANTÍA LOCAL (BOGOTÁ):

Deberá acercarse al Punto Autorizado de Servicio Técnico de JANUS que se encuentra ubicado en la **CRA 15 # 77-05 - OFICINA 331**, con el producto por el cual está solicitando el Servicio. **En el horario establecido de lunes a viernes de 2:00 p.m. a 06:00 p.m.**

El personal encargado y autorizado recibirá la Garantía al cliente y realizará una revisión general para determinar si se puede solucionar inmediatamente o se debe dejar en revisión.

La Garantía dispone de **8 DÍAS HÁBILES** máximo a partir de la fecha que el producto sea entregado (*meta de servicio interna - Máximo 30 días hábiles de solución de acuerdo a la Ley del Consumidor - 1480 de 2012 Art. (50) Lit. h*) al Servicio Técnico de Garantías Autorizado por **JANUS LTDA**. Si el producto esta **antes de los 8 días hábiles estipulados** lista para entregar, el Cliente recibirá un correo electrónico informando que puede pasar a recoger el equipo o el número de guía con el que fue enviado según aplique.

Al reclamar la garantía el cliente debe presentar el soporte original, el cual se le entrega al momento del ingreso del producto. Si no presenta este soporte, debe presentar: copia del RUT, copia de CC del representante legal, copia de CC de la persona que reclama el equipo y carta de autorización por parte del representante legal autorizándole el retiro del equipo de lo contrario **NO** se podrá hacer entrega del producto que estuvo en trámite de garantía.

✓ GARANTÍA NACIONAL:

Se debe enviar el producto al Servicio Técnico de Garantías Autorizadas por **JANUS LTDA**, debidamente empacado junto con el **Formato F-CO-012 RELACIÓN MÁQUINA O PARTES DE GARANTÍA V04**, debidamente diligenciado con los datos completos del cliente y la dirección a la cual se debe enviar la garantía solucionada. Es importante diligenciar en su totalidad este documento para que en el

momento del trámite sea lo más ágil posible, y también al instante del envío de la solución de la Garantía no se presenten inconvenientes.

La Garantía dispone de 8 DÍAS HÁBILES a partir de la fecha que la máquina llega al Departamento de Garantías (*meta de servicio interna - Máximo 30 días hábiles de solución de acuerdo a la Ley del Consumidor - 1480 de 2012 Art. (50) Lit. h*). **Si el producto esta antes de los 8 días previstos lista para enviar, el Técnico enviará inmediatamente al cliente el producto ya solucionado.**

El costo del transporte del envío del producto para el trámite debe ser cubierto por el cliente y el costo del transporte de la solución de la garantía será cubierto por **JANUS LTDA**. No se recibirán productos de Garantías para pago contra entrega.

El Servicio Técnico de Garantías Autorizado por **JANUS LTDA**. No se hará responsable de los productos después de **60 DÍAS**.

RECOMENDACIONES

- ✓ Al momento de la compra el cliente es responsable de revisar el producto, en caso tal que se presente algún daño ya sea físico o funcionalmente deberá informar a su respectivo asesor para su solución inmediata.
- ✓ Es vital realizar mantenimiento preventivo a los equipos por lo menos cada tres (3) meses, de no hacerlo podrá ser causal de la negación de la garantía.

DEPARTAMENTO DE GARANTIAS JANUS LTDA
CRA 15 # 77-33 – Local 2 306
C.C. UNILAGO
BOGOTA D.C - COLOMBIA
3173006490

E-MAIL: garantias@janus.com.co
reclamosy sugerencias@janus.com.co
www.janus.com.co

Janus[®]
THE BEST QUALITY AT THE BEST PRICE

