

	PROTOCOLO DE GARANTÍAS NUEVA ERA SOLUCIONES			T&M-001	
	Elaborado por: Jorge Millñan Cardenas	Revisado por:	Aprobado por: Andres Rey	Fecha de Aplicación 2020-XX-XX	Página de
	Cargo: Director IT	Cargo:	Cargo: Gerente General		
Fecha: 2021-06-01	Fecha: 2020-XX-XX	Fecha 2020-06-01	Fecha de revisión 2020- XX-XX	Edición No 01	

PROTOCOLO DE GARANTÍAS

1. Términos Condiciones Generales

Le damos la bienvenida como cliente de **Nueva Era Soluciones SAS**. Como norma general, la Política de Garantías de **Nueva Era Soluciones SAS** se encuentra enmarcada por lo establecido en la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor), Decreto 735 de 2013.

Estos Términos y Condiciones Generales son aplicables a los productos y/o servicios descritos, mencionados, promocionados o incluidos en cualquiera de sus formas, en nuestros folletos, promociones, listas de precios, anuncios, presupuestos, Internet o verbalmente. Se excluyen otros términos o condiciones que pudieran aplicarse, de manera particular, a determinado contrato. Al momento de realizar un pedido supone su aceptación a los presentes Términos y Condiciones Generales de Venta. Nueva Era Soluciones SAS se reserva el derecho a modificar sus Condiciones Generales en cualquier momento.

2. Política de Privacidad

Al aceptar los términos y condiciones legales, indica que conoce y autoriza de manera previa, expresa e informada a **Nueva Era Soluciones SAS**, para que sus datos personales puedan ser almacenados y usados con el fin de lograr una eficiente comunicación durante el presente trámite o actividad y autoriza en los mismos términos que dicha información pueda ser tratada conforme a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2011 y sus Decretos Reglamentarios.

3. Normas y Políticas de Garantía

Todos los productos comercializados y distribuidos por **Nueva Era Soluciones SAS** tienen la garantía y respaldo de sus fabricantes, para poder acceder a dicha garantía es necesario que el cliente revise el producto, empaque y manuales a fin de obtener las instrucciones de trámite ante cada fabricante.

Las garantías de los fabricantes representados deben ser tramitadas de acuerdo con las políticas de garantía de cada marca, quien cuentan con Centros de Servicio Autorizado (CAS) y tiempos de respuesta estimados propios.

En el caso que el acuerdo comercial, contrato, o factura de venta lo especifique de manera expresa, los trámites de garantía se realizarán a través de la mesa de ayuda que **Nueva Era Soluciones SAS** tiene dispuesto para tal fin, para lo que se deberá seguir el siguiente proceso:

- a. Reporte del caso mediante nuestros canales de comunicación:
 - Línea de atención al cliente: 571 6913500.
 - Línea directa celular: 3223117713.
 - Correo electrónico: soporteit2@nuevaerasoluciones.com
 - Vía web: <https://helpdesk.nuevaerasoluciones.com>
- b. El cliente deberá reportar los siguientes datos a fin de dar inicio al trámite:
 - Copia de factura.
 - Modelo y serial del producto.

	PROTOCOLO DE GARANTÍAS NUEVA ERA SOLUCIONES			T&M-001	
	Elaborado por: Jorge Millían Cardenas	Revisado por:	Aprobado por: Andres Rey	Fecha de Aplicación 2020-XX-XX	Página de
	Cargo: Director IT	Cargo:	Cargo: Gerente General		
Fecha: 2021-06-01	Fecha: 2020-XX-XX	Fecha 2020-06-01	Fecha de revisión 2020-XX-XX	Edición No 01	

- Descripción de la falla.
 - Datos de contacto, incluyendo: Nombre cliente, NIT, Nombres y apellidos de quien coloca el caso, dirección de ubicación del producto, número de celular.
- c. Se creará un caso asignado a un agente de servicio, quien realizará gestión y seguimiento del caso.
- d. Ante la necesidad de intervenir el producto físicamente, salvo que se especifique lo contrario en el acuerdo comercial, contrato o factura de venta, el cliente correrá con los gastos de envío del producto a la dirección de nuestros laboratorios:
- e. Las visitas técnicas se realizarán solo si se puntualiza dicho servicio en el acuerdo comercial, contrato o factura de venta.

4. Duración de la Garantía

La duración de garantía corresponderá al periodo definido para dicho producto en el acuerdo comercial, contrato y/o factura de venta.

5. Excepciones

Nueva Era Soluciones SAS no podrá hacerse responsable de garantía alguna en los siguientes casos:

- a. Cuando el número de serie del producto haya sido borrado o alterado y no figure en nuestra base de datos.
- b. Cuando no se hayan seguido las especificaciones e instrucciones descritas en el manual de producto entregado.
- c. Cuando la falla o desperfecto haya sido causado por accidente, negligencia, golpe, uso diferente al concebido, haya sido expuesto a altas temperaturas, agua, ácidos, intemperies, fluctuaciones de voltaje.
- d. Cuando el daño haya sido ocasionado por desastres naturales, incendios, problemas de orden público, actos vandálicos y/o asonada.
- e. Si el producto presenta indicios de manipulación interna o alteración.

6. Limitación de Responsabilidad

Nueva Era Soluciones SAS no podrá hacerse responsable los siguientes casos:

- Accesorios que no correspondan al producto en garantía.
- Datos e información que se encuentre en discos duros.
- Consumibles, los cuales están sujetos a las políticas garantía de cada fabricante.