



### **Conceptos de Garantía Corporacion Sat:**

El producto cuenta con la garantía que el fabricante respalde, bajo las condiciones que el fabricante indique. El fabricante puede utilizar a terceros (Centros de Servicio, C.S.), para cubrir el concepto de garantía desligando al emisor de la factura de la cobertura de la misma. Las coberturas de garantía pueden ser Intercambio, Reparación o Nota de crédito según el criterio aplicado por el C.S. El equipo identificado como Refurbished cuenta con 6 meses de garantía. La lista de C.S. Autorizados está al final de este documento.

### **Condiciones de Garantía**

Para que aplique la garantía se deben llenar las siguientes condiciones:

- No se Recibirá ninguna mercadería para verificación o cobertura de garantía que no cuente con copia de su factura y hoja de series, sin excepción.
- La mercadería con desperfecto debe ser llevada a las oficinas de Sat o al C.S, autorizado por la marca. Este producto no cuenta con servicio de reparto.
- El producto debe de estar dentro del periodo de garantía especificado por el fabricante según la fecha de Emisión de la factura.
- La garantía se le cubrirá únicamente al distribuidor que se le emito la factura.
- El producto debe venir en su empaque original con todos sus accesorios, manuales y cables.
- El departamento de RMA recibirá la mercancía defectuosa y la revisará de acuerdo a la falla que reporta el cliente.
- La entrega de Productos para cubrir la garantía será únicamente entre Distribuidor y Departamento Técnico o Distribuidor Centro de Servicio, y debe ser dirigida, por ninguna razón el producto se debe entregarse al vendedor, personal de reparto, Gerentes de Marca o Gerentes de Producto de Sat, ya que la empresa no se responsabiliza por la garantía, daños o perdida de producto que sea entregado a dichas personas o personas ajenas a la empresa.
- Programas instalados por el cliente o distribuidor que presenten mal funcionamiento por causas de virus, mala instalación, incompatibilidad, archivos eliminados indebidamente, no tienen garantía por parte de Sat, así CDs o DVDs de Instalación de programas o Drivers.
- Los equipos o componentes no deben ser abiertos o adulterados en ninguna forma, de lo contrario serán considerados fuera de garantía.
- Las Portátiles no deben de ser desmanteladas para el intercambio de pieza con defecto, debe ser presentada la NB completa, lo contrario representa la perdida de la garantía.
- El producto debe estar en perfecto estado físico, no debe tener golpes o daños causado por líquidos, fuego o electricidad, transporte, almacenaje, o suministro que no sea el respaldado por el fabricante, modificaciones por personal no autorizado expresamente por SAT, o que no cuente con número serial legible, esto anula la



garantía de forma inmediata, por lo que se le sugiere verificar la mercadería en el momento de recepción de la misma para poder hacer los reclamos pertinentes, ya que no se aceptaran reclamos posteriores.

- Los suministros y accesorios no cuentan con garantía como CDs, DVDs, Tintas, Cintas, Toner, Papel, Conectores, Cintas de Backup, Cables, etc.
- La Fuente de Poder de los Equipos de Computación que sufrieren daños por inestabilidad eléctrica o por ingreso de insectos o animales no tienen garantía.
- El cobertura de garantía en impresoras no incluye cambio en el suministro. De realizarse pruebas será con las cintas, tintas o toner de la impresora con desperfecto y no se realizara cambio del suministro. Las impresoras que sean usadas con Suministro Rellenado pierden Garantía.
- Lámparas de Proyección, Cabezas de Impresión, Baterías, aplican conceptos de garantía distintos al resto del equipo donde vienen contenidas según la marca.
- Los productos defectuosos comprados en un lapso menor de 48 horas, se revisaran en un plazo mínimo de 24 horas. Los productos comprados dentro del periodo de 30 días en adelante, se revisaran en plazo mínimo de 48 horas.
- La empresa no se hace responsable por pérdida de información contenida en discos duros, así como programas instalados sin su respectiva licencia, por lo que todo equipo que se ingrese para su verificación se dará por autorizada la eliminación de datos sin responsabilidad de Backup.
- Los monitores que deben tener mínimo 5 pixel defectuosos (4 transistores del píxel), para que sea aceptado como problema de garantía. La cantidad de píxel puede variar según la marca.
- La empresa no se hace responsable por mercancía almacenada en el Dpto. de Tecnico por un periodo mayor a 90 días.
- La mercadería se puede retirar únicamente si se cuenta con la Nota de Recepción del departamento técnico.

**Centros de Servicio Autorizados:**



**Acer:**

- Avenida las Americas 17-24 Zona 13 Plaza Elgin Local 3, Tel. 2360-5888

**AOC:**

- 42 Calle 17-18 zona 8 Tel 2440-4630

**Benq:**

- Requiere Numero de Caso, Call Center 1-800-300-0054, 42 calle 17-18 Zona 8, 2440-4630
- Avenida las Americas 17-24 Zona 13 Plaza Elgin Local 3, Tel. 2360-5888

**CDP:**

- Corporacion Sat.

**Canon:**

- Corporacion Sat, únicamente Impresoras vendidas en Sat

**Cybertech:**

- Corporacion Sat

**Dell:**

- Av. Incapie 1-63 Zona 13, Tel 2384-5888 ext. 104

**D-Link:**

- 13 Calle 3-40 Zona 10 Edificio Atrantis Oficina 509, 2367-2077

**Epson:**

- 42 Calle 17-18 zona 8 Tel 2440-4630

**Genius:**

- Corporacion Sat

**HP:**

- Requiere Caso, Call Center 1-800-711-2884 Region Guatemala
- Refubricated, Sat Guatemala.

**Lenovo:**

- Requiere Caso, Call Center 1-800-624-0051

**Lexmark:**

- Requiere Caso, Call Center 99-189 pin 5320

**LG:**

- Monitores, Sat Guatemala
- DVDs Portatiles y Proyectoros, 3 Calle 12-85 El boulevard Local 10 Zna 8 Mixco, Tel 2480-7824

**Markvision:**

- Corporacion Sat

**Panasonic:**

- Call Center. 2382-0000

**Panda:**

- Call Center, 2369-0677

**PNY:**

- Corporacion Sat

**Samsung:**

- 42 Calle 17-18 zona 8 Tel 2440-4630
- 4 Av. 12-38 Zona 9, 2360-5790

**Tigo:**

- Oficinas Tigo Tikal Futura 1er Nivel.

**Toshiba:**

- Avenida las Americas 17-24 Zona 13 Plaza Elgin Local 3, Tel. 2360-5888

**Tp-Link:**

- Corporacion Sat

**Triplite:**

- 42 Calle 17-18 zona 8 Tel. 2440-4630