

POLÍTICAS DE SERVICIO

“La información personal que se solicita (nombre, dirección, número de teléfono y dirección de correo electrónico) es necesaria para proceder con la solicitud del servicio. Si el servicio se solicita a raíz de una obligación de servicio de un tercero, esta información se transferirá al tercero para que compruebe su calidad y para que confirme la transacción del servicio y envíe una encuesta al cliente. Al firmar abajo, se da consentimiento para que un tercero transfiera y use la información para este fin”. La garantía para repuestos de Apple comprende un período de 90 días a partir de la fecha de notificación al cliente mediante correo electrónico o vía telefónica. Las piezas de repuesto que se usan para una reparación cubierta en garantía estarán cubiertas por el período restante de la garantía de Apple o noventa (90) días, lo que le ofrezca una cobertura más larga para el cliente. Los productos o las piezas de repuesto son originales de Apple, nuevos o equivalentes a nuevos en cuanto a rendimiento y confiabilidad. Para las reparaciones realizadas bajo garantía, donde se realiza el cambio completo de producto (cambiará el # serial), si el producto fue comprado y remplazado por garantía dentro del territorio nacional, se le otorgará la extensión de la cobertura determinada por las leyes nacionales. Mediante este documento se hace constar la entrega formal al cliente de su equipo, demostrando el correcto funcionamiento del dispositivo * políticas PcMác 6 , en caso de aplicar garantía o reparación por facturación. (leer términos y condiciones) Así mismo se le notificará para su devolución y podrá consultar el estado de su orden de servicio ingresando a www.pcmac.co o vía WhatsApp Tel: (+57) 3157828266

POLÍTICAS TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO TÉCNICO DE PCMÁC

1. La información personal de los equipos es **Totalmente confidencial**. 2. PcMác S.A. presta atención de alta calidad y prioridad de carácter estratégico 3. Por Todo equipo sin garantía, que entre a nuestro laboratorio, se deberá pagar un costo mínimo de revisión y diagnóstico, independiente del resultado de los mismos. El costo estará sujeto a las tarifas vigentes al momento de realizar dicha actividad. 4. Cuando el equipo requiere de un repuesto y éste es adquirido en PcMác, es obligatorio que sea instalado por PcMác, sin cobro adicional de la instalación ni diagnóstico. las políticas de Apple sobre garantías, no cubren este tipo de servicio. 5. Tener en cuenta: Que para diagnosticar los equipos se deben retirar: Bandas/cintas, y sellos de seguridad, Objeto de Garantía y eventual pérdida de dicha garantía. Al suscribir este documento el cliente manifiesta aceptación, conocimiento y libera de cualquier responsabilidad a PcMác S.A., sus expertos y/o Fabricante por el procedimiento y posible pérdida de garantía. 6. *Tener en cuenta: Que posterior a los procesos de diagnóstico, el equipo puede evidenciar fallas adicionales, por lo anterior el cliente libera de cualquier responsabilidad a PcMác S.A. , sus expertos y/o Fabricante, por fallas posteriores en los equipos y/o sus componentes, distintos a aquellos que han sido objeto de diagnóstico, revisión y/o reparación. igualmente, por fallas degenerativas en los equipos y/o sus componentes que hayan sufrido daños accidentales, contacto con liquido y/o manipulación indebida por parte del usuario. Con la claridad, que son condiciones que pueden afectar el rendimiento y funcionalidad del dispositivo en cualquier momento, dichos productos se entregarán en el estado en que resulten luego del diagnóstico y dichos procedimientos. 7. Pc Mac S.A Ni el fabricante se hacen responsables por cualquier pérdida, daño y/o salteración de la información o aplicativos de terceros contenidos en el mismo. Por esto se recomienda antes del ingreso del dispositivo realizar un back-up: **Es responsabilidad del cliente hacer copias de seguridad de la información que repose en los dispositivos o contenidos no de fábrica. PcMác S.A. No se hace responsable Por : accesorios que ingresen con el equipo (vidrios y plásticos protectores de pantalla, protectores de base o cobertores)**. 8. Una vez transcurridos 90 días, sin que el equipo y/o accesorio hayan sido reclamados, se entiende como abandono del equipo y PcMác S.A. deberá disponer de conformidad con el Parágrafo del **Artículo 18 de la Ley 1480 de 2011** según lo ordene el gobierno de acuerdo a la reglamentación adicional que para el efecto se expida y con observancia del Decreto 1413 de 2018; que a partir del día 91 se causara por concepto de bodegaje y almacenamiento. Así mismo transcurrido dicho lapso de 90 días sin que el cliente haya recogido sus equipos/dispositivos se le informará que los mismos serán donados en reciclaje tecnológico. Por ende el usuario, bajo este documento está autorizando el reciclaje de sus equipos, sin pedir posteriormente ningún beneficio o poder entablar algún requerimiento. **9. Retomas de equipos, intercambio del Producto:** (por un reembolso del precio de compra, Apple remplazará un producto por el mismo modelo) Cuando se remplace una pieza o un producto Apple, o se proporcione un reembolso, los artículos de remplazo pasarán a ser propiedad del usuario, y el articulo remplazado o reembolsado pasará a ser propiedad de Apple y deberá devolverse a Apple. (la retoma solo se hace con la previa autorización del usuario). En caso de dudas, Por favor referirse, a los términos y condiciones del fabricante y distribuidor.

POLÍTICAS DE SERVICIO TÉCNICO Y GARANTÍAS APPLE.

1. Todos los productos de marca Apple cuentan con un año de garantía limitada o por dos años adicionales si se adquirió la garantía extendida o “**APPLE CARE**”; 2. La garantía de productos Apple aplica solamente para defectos de fabricación del hardware generados por defectos de fábrica. 3. En el caso de las computadoras Mac no se hace cambio de la maquina completa sino solamente de la pieza afectada. 4. Es facultad de Apple el cambio de equipos (iPad, iPod, iPhone) por un equipo nuevo con las mismas características, el cual sigue con la garantía restante del equipo adquirido inicialmente 5. Apple, tiene la facultad de exigir la factura de compra o cualquier otro documento del equipo para dar la garantía.

¿Qué invalida la garantía de los productos Apple?

a. Derrame de líquidos: Los equipos Apple tienen sensores que detectan la presencia de líquidos en el interior, esto inhabilita de inmediato la garantía. b. Golpes: Los técnicos deben evaluar las condiciones físicas del producto y ante cualquier golpe o imperfecto no podrán proceder a tramitar la garantía. c. Manipulación no autorizada: Al detectarse que el equipo fue manipulado o reparado por alguno técnico no certificado, no se podrá proceder con la reparación bajo garantía del producto. d. Reportes: En caso de que el equipo o dispositivo este reportado por robo , pérdida o tenga reportes negativos en IMEI Colombia. esto inhabilitará de inmediato la garantía.

Nota*: Se le informa a los clientes que sus datos personales (nombre, números de contacto, etc.) puede proporcionarse a Apple o usarse para su revisión. Refiérase a: www.pcmac.co/tratamiento-de-datos/ y adicionalmente a las políticas del fabricante para procesos de garantías. Teniendo en cuenta lo anterior, autorizo de forma voluntaria, previa, expresa, explicita, informada e inequívoca a la Compañía para tratar mis datos personales de acuerdo con la Política de Tratamiento de Datos Personales. Acepto recibir encuestas, para evaluar el servicio prestado (por mail, sms, aplicativo del fabricante, whatsapp), con el fin de darles a conocer mi opinión, en busca de oportunidades de mejora.

*** Declaro que la información obtenida para el Tratamiento de mis datos personales la he suministrado es verídica.**

Se firma en PcMác , el día [] del mes [] del año [].

Firma: _____

Nombre: _____

Cédula De Ciudadanía: _____

