

## PROCESO PARA TRÁMITE DE GARANTÍA

A continuación, le explicaremos **paso a paso**, el proceso de trámite para garantía:

**1**

Descargar **formato** para trámite de garantía en la página web [www.compuorienteltda.com](http://www.compuorienteltda.com) o solicitarlo al asesor.

### DILIGENCIAR LOS ÍTEMS.

- Número y fecha de Factura
- Nombre del Producto
- Modelo o Referencia del equipo
- Número de Serie del equipo o pieza
- Descripción detallada de la falla del equipo.

**2**

**3**

el cliente debe enviar el **formato** adjunto con la **factura** correspondiente al equipo o pieza que se está reportando a **[rma@compuorienteltda.com](mailto:rma@compuorienteltda.com)**

El área encargada **verificará** en la base de datos los equipos o piezas reportadas, de todo ser correcto se procederá a generar un número de **Orden RMA** y se enviará al cliente.

**4**

**5**

El cliente debe imprimir el formato con **número de orden** asignado y colocarlo en un lugar visible en el paquete que vaya a enviarse a nuestras instalaciones.

Recuerde que los elementos que se envíen deben estar **protegidos**, si son equipos preferiblemente en su caja original.

**6**



### **COSTO DE ENVÍO DE LOS EQUIPOS Y/O PARTES OBJETO DE GARANTÍA:**

El costo del flete de envío (Transporte) del Equipo al Centro de Servicio será asumido por el Cliente. Por otro lado, el costo del flete de retorno del Equipo y/o partes al lugar de origen será asumido por Compuoriente.

### **HORARIOS DE ATENCIÓN**

**Lunes a Viernes:** 8:30 AM – 12:30 PM / 2:00 PM - 5:00 PM

**Sábados:** 9:00 am - 12:00 pm

**NOTA:** los trámites de garantías de la empresa COMPUORIENTE solo deben reportarse al correo electrónico **[rma@compuorienteltda.com](mailto:rma@compuorienteltda.com)** dado que este es el único correo asignado para esta área.

### **MAYOR INFORMACIÓN:**

Stefany Peña Redondo

**Teléfono:** (5) 3133910

**Ext:** 125-123

**Celular:** 310 835 5954