PROCESO PARA EL

TRÁMITE DE GARANTÍA

Guía paso a paso para iniciar su solicitud

COMPU ORIENTE
Import and Export Ltda.

A CONTINUACIÓN, ENCONTRARÁ LAS INSTRUCCIONES PARA INICIAR EL TRÁMITE DE GARANTÍA Y REALIZAR EL PROCESO DE MANERA ADECUADA.

1

DESCARGUE O SOLICITE EL FORMATO

Ingrese a **www.compuorienteltda.com**, diríjase a la sección Garantías y descargue el formato para trámite de garantía. Si lo requiere, también puede solicitar el formato directamente a su asesor comercial.



2

DILIGENCIE LA INFORMACIÓN SOLICITADA

Complete el formato con la siguiente información: Cédula o NIT; razón social registrada; nombre del contacto; correo electrónico para trámites de garantía; dirección; teléfono; y ciudad.



3

ENVÍE EL FORMATO DILIGENCIADO

Remita el formato completo al correo **rma@compuorienteltda.com** para iniciar el proceso de creación de sus credenciales de acceso al Portal Web de Clientes.



4

ESPERE LA REVISIÓN Y RESPUESTA

El área encargada revisará la información recibida y gestionará la solicitud en un plazo máximo de **48 horas hábiles**. La respuesta será enviada al correo electrónico que usted registró en el formato.



RECOMENDACIONES Y DATOS IMPORTANTES

◦ ACCESO AL PORTAL WEB DE CLIENTES

Si ya cuenta con usuario y contraseña para ingresar al **Portal Web de Clientes (FomPlus)**, omita el proceso de creación de credenciales. Consulte el instructivo “Portal Web de Clientes – Manual de Usuario” para conocer cómo acceder y utilizar la plataforma.

◦ COSTOS DE ENVÍO DE EQUIPOS Y/O PARTES EN GARANTÍA

El costo del transporte del equipo y/o parte hacia el Centro de Servicio será asumido por el cliente. El costo del envío de retorno al lugar de origen será asumido por Compuoriente.

◦ HORARIOS DE ATENCIÓN

Lunes a viernes: 8:40 a. m. – 12:30 p. m. y 2:00 p. m. – 5:40 p. m.
Sábados: 9:00 a. m. – 12:40 p. m.

◦ CANAL DE ATENCIÓN PARA DUDAS O INCONVENIENTES

Si presenta dudas durante el trámite de garantía o inconvenientes al utilizar la plataforma, comuníquese directamente al correo rma@compuorienteltda.com, único canal habilitado para atender este tipo de solicitudes.

MAYOR INFORMACIÓN

Stefany Peña Redondo
Teléfono: (5) 313 3900 | Extensiones: 125–123
Celular: 310 835 5954

COMPUORIENTELTDA.COM
COMPUORIENTE LTDA
@COMPUORIENTELTDA