



## POLÍTICAS DE GARANTÍAS Y DEVOLUCIONES

Estimado Cliente.

Todo nuestro equipo de logística se encuentra en condiciones de recibir y aceptar las garantías y devoluciones de los productos que **Provexpress S.A.S** ha entregado a nuestros clientes. Siempre y cuando se cumplan con las condiciones que están mencionadas a continuación.

Para hacer efectiva un proceso de devoluciones o garantía de PAC. Papelería Aseo y Cafetería se debe cumplir con los siguientes parámetros.

- 1) Devolución de productos se realizan previa validación con los departamentos de compras, logística y aprobación de la dirección comercial únicamente y exclusivamente en productos de alta rotación
- 2) Las condiciones en las cuales Provexpress recibe el producto en cuestión, tienen que ser las adecuadas de manera en la cual puede volver a comercializar el producto sin ir a perjudicar o a comprometer a otro consumidor final.

Tóner e impresión para todos los suministros de impresión y kits de mantenimiento que NO sean HP: Para que Provexpress tramite una garantía o devolución, el cliente tiene que cumplir con los siguientes parámetros.

- 1) Enviar una copia del documento con el cual se entregó el producto. Ya sea factura o remisión, dependiendo del caso.
- 2) Entregar el consumible en la caja original, la cual está marcada con el sello de la estrella de Provexpress.
- 3) Un técnico de la empresa ira al sitio donde se encuentra la impresora en el transcurso de 7 días hábiles para verificar las condiciones del consumible y poder identificar la magnitud de la situación.
- 4) La carga del suministro debe ser superior al 50% de la misma.
- 5) En dado caso que la marca del consumible sea HP, el cliente deberá comunicarse con la línea de atención al cliente **Soporte Técnico Garantías**

---

**PROVEXPRESS S.A.S**

**NIT: 900.800.595-8**

Aut Medellín Km 3.5 vía Siberia Cota BD 20 MZ 3 ET 1

Terminal Terrestre de Carga de Bogotá OIKOS

PBX: 5185099



Línea gratuita nacional: **01800-5184842**

Bogotá Local: **5085553**

Link: <https://www8.hp.com/co/es/contact-hp/phone-assist.html>

Devoluciones de software.

- 1) Provexpress solo recibirá devolución del producto solo si este no coincide con la orden de compra emitida por parte del cliente.
- 2) Esta solo podrá ser efectuada 5 días después de haberse emitido la factura del mismo.
- 3) Para tramitar la garantía, se debe enviar la orden de compra y comprobante de recepción, ya sea remisión o factura.

Devolución de partes de cómputo.

- 1) Enviar el documento con el cual se entregó la máquina, de manera que los seriales coincidan.
- 2) Si es una devolución, tiene que hacerse antes de 5 días hábiles, donde la maquina no haya sido modificada de manera que se comprometa el rendimiento de la misma. Adicionalmente, se debe incluir la caja original del dispositivo.
- 3) En dado caso que la maquina necesite mantenimiento o revisión en sitio. Se deben comunicar con el asesor comercial que tiene asignada la cuenta para que este agende una para que un técnico de Provexpress pueda realizar la visita y se le pueda dar solución.
- 4) Si la maquina se encuentra por fuera de la zona metropolitana de Bogotá, el cliente debe asumir los costos de envío de la transportadora para hacer llegar la maquina o también puede entregarlo en cualquiera de las sedes de la empresa Carrea 16 # 79-31 Of 401-402 en Bogotá o en Aut Medellín Km 3.5 vía Siberia Cota BD 20 MZ 3 ET 1 Terminal Terrestre de Carga. Donde será recibido por alguno de nuestros funcionarios.
- 5) En dado caso que el producto haya sido solicitado bajo importación directa. Provexpress se somete a las políticas de devoluciones de los importadores y fabricantes. Siempre con la total disposición de darle pronta solución a nuestros clientes.

---

**PROVEXPRESS S.A.S**

**NIT: 900.800.595-8**

Aut Medellín Km 3.5 vía Siberia Cota BD 20 MZ 3 ET 1

Terminal Terrestre de Carga de Bogotá OIKOS

PBX: 5185099