



## PROCEDIMIENTO DE GARANTÍAS

Todos los Productos que TRICOLOR SUMINISTROS S.A.S. distribuye tienen la garantía y el respaldo de los fabricantes.

### TRÁMITE DE LA GARANTÍA

Tricolor Suministros SAS no realiza trámites de garantías (TEGNOLOGIA, CONSUMIBLES, ELECTRODOMESTICOS, MEDIOS DE ALMACENAMIENTO, PERIFERICOS) debido a que cada fabricante tiene estipulada una política para los productos que distribuye a través de nosotros, sin embargo a través de nuestros canales de atención al cliente (TELEFONOS FIJOS, CHAT, CORREOS ELECTRONICOS, CELULARES, PAGINA WEB) podemos dar una orientación que facilite los trámites ocasionales que nuestros clientes requieran.

A continuación relacionamos la información de las líneas de contacto y direcciones que los fabricantes tienen habilitadas para solucionar cualquier inconveniente con sus productos:

#### **Marcas de productos:**

**DJI, Genéricos, Genius, JBL, Logitech, Microsoft, Motorola, Samsung (Consumo), Sandisk, Starpad, Startec, Thermaltake, Trust, Western Digital y Xiaomi.**

Los productos de las anteriores marcas deben ser enviados a nombre del área de Servicio al Cliente y Garantías en las siguientes direcciones:

- Sede Principal: Autopista Medellín Km. 1.5 Vía Siberia, Parque Empresarial San Bernardo, bodegas 3 y 4 (Cota- Cundinamarca). A nombre del Área de Servicio al Cliente y Garantías polux.

Teléfonos: (571) 8766888 - 7443939, Extensiones 522 y 523.

Horario de atención: lunes a viernes de 8:00 am a 1:00 pm y de 2:00 pm a 5:30 pm.

- Sede CAT: Carrera 15 # 77- 05, Centro de Alta Tecnología, Oficina 305 (Bogotá D.C.) polux.

Teléfonos: (571) 8766888 - 7443939, Extensiones 501, 522 y 523.

Horario de atención: martes de 9:00 am a 1:00 pm y de 2:00 pm a 5:30 pm.

**LAS SIGUIENTES MARCAS SERÁN ATENDIDAS DIRECTAMENTE POR LOS CENTROS DE SERVICIO AUTORIZADOS:**



MARCA	CENTRO DE SERVICIO	TELEFONO/ PBX	SOPORTE PAGINA WEB / EMAIL SOPORTE	DIRECCIÓN SOPORTE
AOC	SMART SOLUTION – Miller Ladino	(571)4367428	<a href="http://co.aoc.com/support/service_centers">http://co.aoc.com/support/service_centers</a>	Calle 76 # 77B-04 Local 1 Barrio La Granja
AOC	CESER	(571)7442601 3133525226	<a href="http://co.aoc.com/support/service_centers">http://co.aoc.com/support/service_centers</a>	Calle 53 # 67-57 Barrio Salitre el Greco
AOC	DATALINE	(571)4370826	<a href="http://co.aoc.com/support/service_centers">http://co.aoc.com/support/service_centers</a>	Carrera 64 # 98-17 Barrio Andes
BROTHER	Línea de servicio Postventa	01800911001 1 seguido de 8888007303	<a href="http://latinamerica.brother.com/servicio/">http://latinamerica.brother.com/servicio/</a>	
BROTHER	Acoltec Internacional S.A.S.	(571)8050104 (571)7046817	<a href="http://latinamerica.brother.com/servicio/">http://latinamerica.brother.com/servicio/</a>	Carrera 49 # 94-98 Barrio La Castellana
BROTHER	KEYTECH SAS	(571)2883250	<a href="http://latinamerica.brother.com/servicio/">http://latinamerica.brother.com/servicio/</a>	Calle 66C #61-18 Barrio Jose J. Vargas
CANON (Equipos)	CV TRONICA	18005181730 3003709398	<a href="http://canonexperience.com.co/servicio-tecnico/">http://canonexperience.com.co/servicio-tecnico/</a>	Calle 85 # 22-59 Barrio el Polo
EPSON (Consumibles)	Línea de atención al usuario	18000915235 (571)5922200		
EPSON (Equipos)		(571)8050441 (571)5301696 (571)5235000	<a href="http://global.latin.epson.com/Soporte/Centros-De-Servicios">http://global.latin.epson.com/Soporte/Centros-De-Servicios</a>	
HEWLETT PACKARD	Call Center	18005184842 (571) 5085553	<a href="http://www.hp.com/co/es/contact-hp/support.html">http://www.hp.com/co/es/contact-hp/support.html</a>	
HP SAMSUNG (S-PRINT) Impresoras y Suministros	Call Center	18005184842 Opción 7 (571) 5085553 18000518368	<a href="http://www.hp.com/latam/servicio_garantia/0707_terminos.html">http://www.hp.com/latam/servicio_garantia/0707_terminos.html</a> <a href="https://support.hp.com/co-es/document/c05813952">https://support.hp.com/co-es/document/c05813952</a>	
LEXMARK (Equipos)	Call Center	(571)6580058 opción 1	<a href="http://support.lexmark.com/index?page=home&amp;channel=warranty&amp;locale=ES&amp;userlocale=ES_CO">http://support.lexmark.com/index?page=home&amp;channel=warranty&amp;locale=ES&amp;userlocale=ES_CO</a>	
LEXMARK (Suministros)	Call Center	18007001910		



LG	Mobile Communications	(571)8964000 Ext. 7000	<a href="https://www.lg.com/co/soporte/contactar-atencion-al-cliente">https://www.lg.com/co/soporte/contactar-atencion-al-cliente</a> <a href="http://www.lg.com/co/soporte/soporte-servicio-politica">http://www.lg.com/co/soporte/soporte-servicio-politica</a>	Autopista Medellín Km. 2,5 Parque Empresarial Portos Sabana 80 Bodega 134D Cota - Cundinamarca
LG	Electroservice S.A.	18000910683 (571)2030016 (571)4090022	<a href="https://www.lg.com/co/soporte/contactar-atencion-al-cliente">https://www.lg.com/co/soporte/contactar-atencion-al-cliente</a> <a href="http://www.lg.com/co/soporte/soporte-servicio-politica">http://www.lg.com/co/soporte/soporte-servicio-politica</a>	Carrera 27 # 18-69 Sur Barrio Santander
OKIDATA		(571)7470773	<a href="mailto:helpdesk.colombia@okidata.com">helpdesk.colombia@okidata.com</a>	
SAMSUNG Consumo y Movilidad	Logytech Mobile Internacional	18000112112 (571)6001272 Celular #726	<a href="http://www.samsung.com/co/support/">http://www.samsung.com/co/support/</a>	Carrera 10A No 26-21 Hotel Tequendama
TOSHIBA ALMACENAMIENT O	RMA (Solicitar por correo)		<a href="http://www.storage.toshiba.com/consumer-hdd/support">www.storage.toshiba.com/consumer-hdd/support</a> <a href="mailto:taec_spbu_techhelp@taec.toshiba.com">taec_spbu_techhelp@taec.toshiba.com</a> <a href="mailto:taec_spbu_wty@taec.toshiba.com">taec_spbu_wty@taec.toshiba.com</a>	
XEROX	Dataline Marcela Zapata	(571)5333222	<a href="mailto:marcela.zapata@dataline.com.co">marcela.zapata@dataline.com.co</a>	Carrera 64 # 98-17 Barrio Andes
XEROX	Punto de Servicios S.A.	(571)7435027	<a href="https://www.puntodeservicios.com/contactanos/">https://www.puntodeservicios.com/contactanos/</a>	Carrera 49 # 93-12 Barrio La Castellana
XEROX	Delcop	18000410071 (571)4252400	<a href="http://www.xcol.co/index.php/garantia">http://www.xcol.co/index.php/garantia</a>	Calle 18 # 32-90 Barrio Estación Central