

Duitama, junio 26 de 2014

Señores

**UNIVERSIDAD PEDAGOGICA Y TECNOLOGICA DE COLOMBIA**

**Dra. Policarpa Muños Fonseca**

**Directora Administrativa y Financiera**

**Presidente Comité Evaluador**

Tunja.

Referencia: **REPLICA OBSERVACIONES EVALUACION INVITACION PUBLICA 021-2014.**

Yo **RODOLFO ALBARRACIN MEDINA**, identificado como aparece al pie de mi firma y en calidad de representante legal de la firma **COMERCIALIZADORA SERLE.COM S.A.S** identificada con Nit **800 089 897 - 4**, Presento a ustedes las siguientes replicas a cada una de las observaciones presentadas por **RED COMPUTO** a nuestra propuesta:

**OBSERVACIONES PRESENTADAS POR UT REDCOMPUTO-SISTETRONICS A NUESTRA PROPUESTA**

1. A la primera observación manifestamos que en nuestra propuesta se propusieron equipos de marcas reconocidas a nivel nacional e internacional las que gozan de respaldo al punto que dentro de las exigencias de la universidad se tenía la de suministrar la marca y modelo así como el link en la web donde se pudiera constatar tanto especificaciones técnicas como las demás exigencias dentro de las cuales también están las de los centros de servicios autorizados por el fabricante directamente en la página web del mismo. Exigencia que cumplimos a cabalidad y en la que al navegar en cada uno de los sitios se puede encontrar los centros de servicios autorizados por el fabricante.

Esta exigencia se debe considerar de aquellos requisitos formales mas no sustanciales en la presentación de la propuesta, que habilita o inhabilita, por tal razón nos permitimos aportar documentación respecto de los centros de servicios de los diferentes componentes de hardware no queriendo con ello mejorar o modificar los ofrecimientos consignados en nuestra propuesta sino más bien facilitar al comité la búsqueda en la web de esta información.

2. Respecto del cumplimiento de la norma EPA (Energy Star) de las Workstation ofertadas manifestamos que en el link de HP se podrá evidenciar el cumplimiento de la norma pero para facilitar la tarea nos permitimos aportar una certificación de HP en la que certifica el cumplimiento de EPA en particular la WS HP Z620 que son la que hemos ofertado.

3. *Los precios ofertados en nuestra propuesta se presentan como un todo según lo solicitado es decir incluyen el valor del IVA si este lo causa de manera legal y justificada. Ante cualquier inconsistencia asumiremos el valor del IVA como parte del valor ofertado sin modificar el valor total de nuestra propuesta.*

*Respecto de los valores expresados por el observable se deben entender al ingreso al país es decir en aduanas, en consecuencia si el dispositivo ingreso al país con valores iguales o inferiores a \$2.253.770 o \$1.1181.855 estos mismos elementos son exentos de IVA así su precio de venta al usuario final este por encima de este valor.*

*Para dar soporte jurídico a nuestra aseveración nos permitimos ampliar los argumentos en los siguientes términos: El artículo 31 de la Ley 1111 de 2006 modificó el artículo 424 del Estatuto Tributario, adicionando los bienes excluidos del impuesto sobre las ventas, dentro de los cuales contempla los computadores personales de escritorio o portátiles, cuyo valor no exceda los topes Para efectos de dicha exclusión, el Decreto 379 de 2007 en su artículo 1° estableció lo siguiente: "Exclusión del impuesto sobre las ventas para computadores: para efectos de la exclusión del IVA en la importación o venta de computadores personales de escritorio o portátiles, consagrada en el artículo 424 del Estatuto Tributario, tal como fue adicionado por el artículo 31 de la Ley 1111 de 2006, se tendrá en cuenta que la misma aplica para aquellos computadores cuyo valor en aduanas no exceda los topes establecidos". A su vez, el artículo quinto del Decreto 567 del primero de marzo de 2007 estableció: "Exclusión de IVA para computadores personales. Para efectos de lo dispuesto en el artículo 424 del Estatuto Tributario, tal como fue adicionado por el artículo 31 de la Ley 1111 de 2006, se entiende por computador personal de escritorio, la unidad compuesta por la Unidad Central de Proceso (CPU), monitor, teclado y/o mouse, manuales, cables, sistema operacional preinstalado y habilitado para acceso a Internet. Para los mismos efectos se entiende como computador personal portátil, aquel que tiene integrado la Unidad Central de Proceso (CPU), el monitor o pantalla y todos los demás componentes para que funcione de manera autónoma e independiente y se encuentre habilitado para acceso a Internet, con la característica adicional de que su peso permite llevarlo de manera práctica de un lugar a otro en equipaje de mano. De lo expuesto en los decretos reglamentarios, es necesario aclarar el término 'valor en aduanas', razón por la cual debemos referirnos al Concepto General No. 0001 del 23 de abril de 2004 proferido por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (Dian), en donde manifestó: "Forman parte del valor en aduana, todos aquellos gastos que se ocasionan por el traslado de las mercancías importadas y gastos relacionados, desde la fábrica hasta el lugar de importación. No forman parte*

del valor en aduana los gastos ocasionados por el traslado ulterior a la importación de dichas mercancías y gastos relacionados,(...).

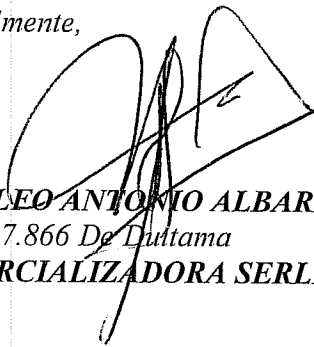
Teniendo en cuenta lo anterior la exclusión del impuesto sobre las ventas que menciona la Ley 1111 de 2006, aplica para aquellos computadores personales de escritorio y computadores personales portátiles que cumplan con las características señaladas en el Decreto 567 de 2007, cuyo valor en aduanas, esto es, el valor que tengan los computadores cuando llegan al lugar de importación, no excedan los topes.

Así las cosas, podemos señalar que el valor de referencia para la exclusión del impuesto sobre las ventas es el 'valor en aduanas' por lo tanto si un equipo es comercializado localmente y este supera los topes establecidos, pero su valor en aduanas es inferior, el equipo estaría excluido del impuesto sobre las ventas.

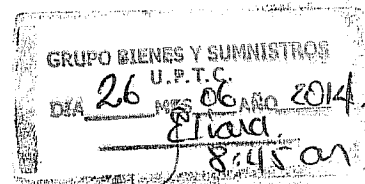
Esto en razón también a las fluctuaciones del dólar en el tiempo ya que los equipos ofertados obedecen a proceso de importación en dólares y sus valores en aduanas dependerán de la TRM al momento de ingresar al país situación que puede afectar la determinación de cobro de IVA o NO.

Con lo expuesto aportado y aclarado esperamos haber controvertido las observaciones del observante en procura de seguir evaluados como habilitados y poder contribuir con el normal desarrollo del proceso en procura de la eficacia y celeridad en los procesos de contratación de la administración pública.

Cordialmente,



**RODOLEO ANTONIO ALBARRACIN MEDINA**  
c.c 7.217.866 De Duitama  
**COMERCIALIZADORA SERLE.COM S.A.S**



61 folios.



Hewlett-Packard Colombia Ltda.  
Cr a. 7 No 99-53  
Edificio Capital, Torre dos  
Bogotá, Colombia  
www.hp.com

Telf.: (57) 01 8000 514746

Bogotá, 13 de Mayo de 2014

Señores

**ACR - AGENCIA COLOMBIANA PARA LA REINTEGRACIÓN DE PERSONAS Y GRUPOS ALZADOS EN ARMAS**

Ciudad

Referencia: **SUBASTA INVERSA PRESENCIAL SI-ACR-3-2014**

**HEWLETT PACKARD COLOMBIA LTDA**, en su carácter de representante directo y autorizado de HEWLETT PACKARD COMPANY, con presencia en los 5 continentes, se permite informar que cuenta con subsidiaria en Colombia por más de 15 años y que los equipos ofrecidos específicamente para el proceso en referencia, HP ProDesk 600 G1 Small Form Factor Business PC, HP Z620 Workstation, y HP ProBook 640 G1 Notebook, cuentan con garantía de 3 años con características de servicio para repuestos, manos de obra y soporte en sitio, la cual puede ser extendida a 5 años en sitio mediante el ofrecimiento del correspondiente Carepack de extensión de garantía.

Esta garantía es brindada directamente por Hewlett Packard Colombia, a través de nuestros CAS o centros de servicio autorizados a nivel país bajo los términos y condiciones descritos en la documentación que acompaña los productos.

Estos equipos, sus partes y componentes son completamente nuevos, de primera calidad, no remanufacturados, homologados e instalados en fábrica, del modelo más reciente o actual y pertenecen a la línea corporativa de HP, son diseñados, fabricados y comercializados de acuerdo con los estándares de calidad ISO 9001 y 14001, respaldo y servicio de HP y cumplen con las certificaciones ROHS de reducción de sustancias peligrosas para el medio ambiente, EPEAT verificable en [www.epeat.net](http://www.epeat.net), y Energy Star 5.2 verificable en [www.energystar.gov](http://www.energystar.gov).

Atentamente,

**GABRIEL MORALES**  
PPS Sales Specialist  
Public Sector  
HP Colombia



Hewlett-Packard Colombia Ltda.  
Cr a. 7 No 99-53  
Edificio Capital, Torre dos  
Bogotá, Colombia  
www.hp.com

Telf.: (57) 01 8000 514746

Bogotá, 13 de Mayo de 2014

Señores

**ACR - AGENCIA COLOMBIANA PARA LA REINTEGRACIÓN DE PERSONAS Y GRUPOS ALZADOS EN ARMAS**

Ciudad

Referencia: **SUBASTA INVERSA PRESENCIAL SI-ACR-3-2014**

**HEWLETT PACKARD COLOMBIA LTDA**, en su carácter de representante directo y autorizado de HEWLETT PACKARD COMPANY, con presencia en los 5 continentes, se permite informar que cuenta con subsidiaria en Colombia por más de 15 años y que los equipos ofrecidos específicamente para el proceso en referencia, HP ProDesk 600 G1 Small Form Factor Business PC, HP Z620 Workstation, y HP ProBook 640 G1 Notebook, cuentan con garantía de 3 años con características de servicio para repuestos, manos de obra y soporte en sitio, la cual puede ser extendida a 5 años en sitio mediante el ofrecimiento del correspondiente Carepack de extensión de garantía.

Esta garantía es brindada directamente por Hewlett Packard Colombia, a través de nuestros CAS o centros de servicio autorizados a nivel país bajo los términos y condiciones descritos en la documentación que acompaña los productos.

Estos equipos, sus partes y componentes son completamente nuevos, de primera calidad, no remanufacturados, homologados e instalados en fábrica, del modelo más reciente o actual y pertenecen a la línea corporativa de HP, son diseñados, fabricados y comercializados de acuerdo con los estándares de calidad ISO 9001 y 14001, respaldo y servicio de HP y cumplen con las certificaciones ROHS de reducción de sustancias peligrosas para el medio ambiente, EPEAT verificable en [www.epeat.net](http://www.epeat.net), y Energy Star 5.2 verificable en [www.energystar.gov](http://www.energystar.gov).

Atentamente,

**GABRIEL MORALES**  
PPS Sales Specialist  
Public Sector  
HP Colombia



IMPRESISTEM S.A.

NIT. 800.091.549-2

Cota, 26 de Mayo de 2014

Señores:  
ALCALDIA DE CHIA  
CONV-SASIP-005-2014

Apreciados señores:

IMPRESISTEM S.A., como distribuidor mayorista en Colombia de las marcas: Acer, Aidata, Apc, Asus, Computadores Ensamblados, Canon, Epson, Geëx, Genius, HP, Imation, Kingston, Lenovo, Lexar, Lexmark, Logitech, Okidata, Samsung, Targus, Thonet & Vander, Toshiba, Verbatim, Xerox y X-Kim, certifica que :

SERLECOM S.A.S. Identificado con el NIT:800089897 es distribuidor autorizado de nuestra compañía, teniendo acceso a todas las marcas en mención.

En calidad de distribuidor autorizado, Impresistem S.A. garantiza la originalidad de los productos que SERLECOM S.A.S. actuando como distribuidor, haya comprado en nuestra compañía, por lo que sugerimos verificar los seriales exigiendo copia de nuestra remision de venta al canal; Los productos cuentan con garantia de fabrica por defectos de fabricacion y son importados cumpliendo todos los formalismos legales.

***Impresistem S.A., no atiende directamente al usuario final.***

Cordialmente,

Nohora Izquierdo  
Director Comercial  
nohorar@impresistem.com  
IMPRESISTEM S.A.

COTA: Autopista Medellín (calle 80) Km.2 - Parque Empresarial Tecnológico - PBX.: 8 766 500 - 5 465 050 - FAX 8 766 505 - E-mail: servicioalcliente@impresistem.com  
Cota - Colombia

**Bogotá**  
C.C. Centro de Alta Tecnología  
Cra. 15 # 77 - 06 Of. 301  
Tel: 6 406 252 - 6 409 871 - 6 409 212

**Barranquilla**  
Línea Corporativa:  
Tel: 3 85 05 05 - 3 85 10 10  
Cel: 313 859 0567

**Bucaramanga**  
Línea Corporativa:  
Tel: 6 97 33 33 - 6 97 10 00  
Cel: 311 830 4706

**Cali**  
Línea Corporativa:  
Tel: 4 880 060 - 4 880 061  
Cel: 321 313 7637

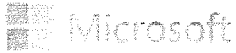
**Medellín**  
Línea Corporativa:  
Tel: 6 050 800 - 6 050 813  
Cel: 321 313 7636



Compre legal apoye al país, diga NO al contrabando diga NO al falsificado

Branch of Microsoft Colombia Inc.  
Tel: 800 198 591-3  
Carrera 7 No. 71 - 21 Torre B Piso 15  
Tel: +57 321 4700 | Fax: +57 3 3173494  
Bogotá D.C., Colombia

Centro de Atención Microsoft Colombia  
Número Nacional Gratuito: 800-013-1934  
desde Bogotá: 567-0300  
microsoft.com/colombia/contactenos



Bogotá D.C., 22 de noviembre de 2013

Señores  
JARDÍN BOTÁNICO DE BOGOTÁ JOSE CELESTINO MUTIS  
Ciudad

Informamos que la compañía **COMERCIALIZADORA SERLECOM SAS**, con Partner ID **3723585** es distribuidor autorizado, no exclusivo para Colombia, y hace parte de nuestro programa de socios certificados de negocios. La compañía en mención realizó la renovación de la condición al **Microsoft Partner Network** en el nivel de **Miembro Registrado** en el Programa de Socios, **Microsoft Partner Network** con caducidad el 31 de julio de 2014.

Microsoft creó el programa para socios de negocio, **Microsoft Partner Network**, para satisfacer las necesidades únicas de organizaciones que tienen una relación de excelencia profesional con los usuarios finales de productos Microsoft, a quienes prestan diversos servicios. Este programa refuerza nuestro mutuo compromiso de calidad al poder ayudar a nuestros asociados a desarrollar las mejores soluciones en beneficio de sus clientes.

Adicionalmente, **COMERCIALIZADORA SERLECOM SAS**, hace parte del siguiente programa:

- **Cloud Essentials** que certifica que el Socio de Negocio está habilitado para ofrecer productos Microsoft de la Nube.

La presente certificación se expide a solicitud de **COMERCIALIZADORA SERLECOM SAS**, y no responsabiliza a Microsoft Corporation o Branch of Microsoft Colombia o a ninguna de sus filiales o subsidiarias por las obligaciones que **COMERCIALIZADORA SERLECOM SAS**, contraiga por su cuenta y riesgo frente a terceros.

Cordialmente,

Andres Garcia  
Gerente Estrategia de Socios de Negocio  
Microsoft Colombia

Microsoft®  
N.T. 800 198 591-3





Cota, 25 de Abril de 2014

Señores:

**SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO**

**Secretaria General**

Bogotá

Por medio de la presente **MPS MAYORISTA DE COLOMBIA S.A.**, se permite certificar **COMERCIALIZADORA SERLE.COM S.A.S.** Con **Nit: 800.089.897-4** como Distribuidor autorizado de nuestra compañía de todas las marcas de nuestro portafolio de productos.

- **HARDWARE:** HEWLETT PACKARD, IBM, COIN, ACER, SONY, TOSHIBA, LENOVO, SAMSUNG.
- **IMPRESIÓN:** HEWLETT PACKARD, EPSON, SAMSUNG.
- **MONITORES:** SAMSUNG, LG.
- **SOFTWARE:** MICROSOFT, MCAFFEE.
- **MEMORIAS:** KINGSTON, IBM, HEWLETT PACKARD.
- **REDES Y COMUNICACIONES:** CISCO, D-LINK, HP NETWORKING, TP-LINK.
- **UPS Y REGULADORES:** APC, TRIPP LITE, CDP, HP.
- **VIDEO PROYECTORES:** EPSON, INFOCUS.
- **ACCESORIOS, PARTES:** LOGITECH, INTEL, HITACHI.
- **SUMINISTROS:** HP, EPSON, SAMSUNG.
- **SERVIDORES Y ALMACENAMIENTO:** IBM, HP.
- **AIRES ACONDICIONADOS:** LG - SAMSUNG.
- **AUDIO Y VIDEO:** SONY - SAMSUNG - LG.
- **TABLET:** TOUCH+, HP, SAMSUNG, LENOVO, ACER, SONY.

En su calidad de distribuidor autorizado de las marcas que representamos, cuenta con todo nuestro soporte y respaldo.

Córdialmente,

**CAROLINA PINTO GUTIÉRREZ**

Asistente Gerencia Comercial **MPS MAYORISTA DE COLOMBIA S.A.**

ISO 9001:2008  
BUREAU VERITAS  
Certification



40028479





MAC POWER LTDA NIT. 830.058.658-7

CERTIFICA:

Que la compañía Comercializadora Serlecom S.A.S , es distribuidor autorizado de Mac Power Ltda. y se ha destacado por ser una empresa seria, responsable, y con estricto cumplimiento en los compromisos adquiridos.

Se expide a solicitud del interesado a los Doce ( 12 ) días del mes de Noviembre Del Dos Mil Doce (2.012)

Cordialmente,



Liliana Manrique  
Ejecutiva de Cuenta  
3216149-3216541  
comercial3@macpower.com.co



October 03, 2013

Unidad Administrativa Especial.  
Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales  
Bogotá, Colombia

To Whom it may concern:

**Re: Certification of Apple Authorized Reseller Status**

This letter serves as certification that MACPOWER LTDA is an Apple Authorized Reseller in Colombia, as of the date of this letter.

MACPOWER LTDA is authorized to sell certain Apple Products in Colombia in accordance with the terms of its Agreement with Apple Inc.

Please direct any questions regarding this matter to [laso@apple.com](mailto:laso@apple.com).

Esta carta deja constancia que MACPOWER LTDA es un Distribuidor Autorizado de Apple en Colombia, dada la fecha de esta carta.

MACPOWER LTDA esta autorizado a distribuir diversos productos Apple en Colombia, en conformidad con los términos de su acuerdo con Apple Inc.

Si usted tiene alguna pregunta adicional con respecto a este asunto, por favor dirigirse al correo electrónico [laso@apple.com](mailto:laso@apple.com).

Atentamente,

Gerencia de Contratos Apple

Sincerely,

A handwritten signature in black ink that reads "Christmangado".

Sales Contracts Management

Apple Inc.

Apple  
1 Infinite Loop, MS 301-3VG  
Cupertino, CA 95014  
T 408 996-1010  
F 408 996-0275  
[www.apple.com](http://www.apple.com)



October 25, 2013

Fiscalía General de la Nación.  
Diag. 26B No. 52 - 01 Bloque C Piso 2.  
Bogotá, Colombia.

To Whom It May Concern:

Re: Certification of Apple Authorized Reseller Status

This letter serves as certification that MACPOWER LTDA is an Apple Authorized Reseller in Colombia, as of the date of this letter.

MACPOWER LTDA is authorized to sell certain Apple Products in Colombia in accordance with the terms of its Agreement with Apple Inc.

Please direct any questions regarding this matter to [laso@apple.com](mailto:laso@apple.com).

Esta carta deja constancia que MACPOWER LTDA es un Distribuidor Autorizado de Apple en Colombia, dada la fecha de esta carta.

MACPOWER LTDA esta autorizado a distribuir diversos productos Apple en Colombia, en conformidad con los términos de su acuerdo con Apple Inc.

Si usted tiene alguna pregunta adicional con respecto a este asunto, por favor dirigirse al correo electrónico [laso@apple.com](mailto:laso@apple.com).

Atentamente,

Gerencia de Contratos Apple

Sincerely,

Sales Contracts Management



Apple Inc.

Apple  
1 Infinite Loop, MS 301-3W3  
Cupertino, CA 95014  
T 408 996-1010  
F 408 996-0275  
[www.apple.com](http://www.apple.com)



# Servicio y soporte

Las opciones siguientes de servicio y soporte están disponibles en la región de Latinoamérica.



## iPhone

País	Servicio	Soporte técnico
 México		
iPhone comprado a través de un operador	Llévalo al operador al que lo compraste:	Operador
iPhone comprado a través de la tienda Apple Online Store de México	Mail-in *	001-866-6765682
	Mail-in en garantía y fuera de garantía	0800-761-0880
 Brasil		Soporte técnico de Apple: 0800-761-0880
	Llévalo a un proveedor de servicios autorizado Apple.	Soporte técnico del operador: ▪ Oi *144 ▪ Claro 1052 ▪ Vivo *474663 ▪ TIM *144
Todos los demás países de Latinoamérica	Llévalo al operador al que lo compraste:	Operador

## iPad y iPod

País	Servicio	Soporte técnico
 México	Llévalo a un proveedor de servicios autorizado Apple.	001-866-6765682
	En garantía Mail-in **	mail-in@gruporom.com
 Brasil	Llévalo a un proveedor de servicios autorizado Apple.	0800-761-0880
Todos los demás países de Latinoamérica	Llévalo a un proveedor de servicios autorizado Apple.	A través de un proveedor de servicios autorizado Apple

## Mac y software

País	Asistencia técnica	Soporte técnico
 México	Llévalo a un proveedor de servicios autorizado Apple.	001-866-6765682
 Brasil	Llévalo a un proveedor de servicios autorizado Apple.	0800-761-0880
Todos los demás países de Latinoamérica	Llévalo a un proveedor de servicios autorizado Apple.	A través de un proveedor de servicios autorizado Apple

# Apple Consultants Network

Home

About

Services

Locator

Join

Login

## Find an Apple-Certified Consultant

Members of the Apple Consultants Network offer consulting services including networking, digital imaging, wireless, cross-platform support and more, and many specialize in the development of customized business and Internet solutions. Whatever your needs, you can easily locate a consultant who can help.

### Mexico

Carlos Chavez  
ProiMac  
Itzolinque 19-B  
Col. Cuadrante de San Francisco  
Mexico, DF 04320  
55-5658-7997  
proimac@mac.com  
www.mundoapple.com.mx

#### Certifications

Apple Certified Help Desk Specialist 10.4  
Apple Certified Technical Coordinator 10.2  
Apple Certified Support Professional 10.7  
Apple Certified Technical Coordinator 10.7

Edgar Lozada Roman  
LR&A Consultants  
Coahuila No 8, Col. Cuajimalpa  
Deleg. Cuajimalpa  
05000, Mexico City  
(52)-(55)-21-63-05-28  
044-55-27-37-94-44  
edgar@lozadaroman.com  
www.lozadaroman.com

#### Certifications

Apple Certified Help Desk Specialist 10.4  
Apple Certified Technical Coordinator 10.5  
Apple Certified Technical Coordinator 10.6  
Apple Certified Support Professional 10.5  
Apple Certified Support Professional 10.6  
Apple Certified Specialist Mac OS X Security & Mobility 10.6  
Mobility Technical Competency

### Guillermo Santos

Soluciones Exa SA de CV  
Rio San Lorenzo 401  
Col. Fuentes del Valle  
Monterrey / San Pedro, NL 66220  
81-8356-1153  
gsantus@exa.com.mx www.exa.com.mx

#### Certifications

Apple Certified Help Desk Specialist 10.4  
Apple Certified Technical Coordinator 10.4  
Apple Certified Support Professional 10.5  
Apple Certified Support Professional 10.7  
Apple Certified Support Professional 10.8  
Apple Certified Technical Coordinator 10.5  
Apple Certified Technical Coordinator 10.7  
Apple Certified Technical Coordinator 10.8  
Apple Certified Specialist - Directory Services 10.6  
Apple Certified Support Professional 10.6  
Apple Certified Technical Coordinator 10.6  
Apple Certified Trainer for IT

### Argentina

Santiago Cuenya  
Digital Tree srl  
Libertad 1376  
Capital Federal, Buenos Aires 1016  
54911-5513-3560  
scuenya@mac.com

#### Certifications

Apple Certified Help Desk Specialist 10.3

Carlos Alfredo Pestana  
Costa Rica 4017 dto 8  
Buenos Aires 1176  
+54911-5869-7692  
call@call.com.ar  
www.call.com.ar

#### Certifications

Apple Certified Technical Coordinator 10.4  
Apple Certified Trainer for AppleCare  
Apple Certified Support Professional 10.7 10.8  
Apple Certified Macintosh Technician  
Apple Certified Macintosh Technician  
Apple Certified Service Trainer

### Puerto Rico

Javier Lopez  
MacMAX Consulting  
P.O. Box 40816  
San Juan, Puerto Rico 00940  
787-391-8562  
info@macmaxpr.com  
http://www.macmaxpr.com

#### Certifications

Apple Certified Help Desk Specialist 10.3  
Apple Certified Help Desk Specialist 10.4  
Apple Certified Support Professional 10.6  
Apple Certified Support Professional 10.7  
Apple Certified Technical Coordinator 10.4  
Apple Certified Technical Coordinator 10.7

### Brazil

Rodrigo Ávila Ferreira  
Doctor Finder!  
Rua Joaquim Floriano, Nº 733 — 10º andar  
São Paulo, SP 04534-012  
+55-11-3071-1050  
consultores@doctorfinder.com.br  
www.doctorfinder.com.br

#### Certifications

Apple Certified Support Professional 10.8  
Apple Certified Macintosh Technician

### Consultant Locator:

Find a Consultant in the U.S. or Canada



### Outside the U.S. or Canada?

Learn about the Apple Consultants Network in your country.

### Consultant Profiles

Read about some of our members. Learn how these successful consulting companies have helped clients just like you. [Learn More](#)



Nit. 800.035.776 - I

Bogotá, 05 de junio de 2014

Señores  
**UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA Y TECNOLÓGICA DE COLOMBIA**  
Ciudad

**Asunto: CERTIFICACIÓN**

Como mayorista distribuidor autorizado en Colombia de los productos de la marca **WACOM**, nos permitimos certificar la compañía **COMERCIALIZADORA SERLE.COM S.A.S** identificados con el **NIT 800.089.897-4**, mantiene relaciones comerciales con nosotros desde el 19 de octubre de 2001, distribuyendo los productos de la línea en mención.

De manera adicional, certificamos que el producto solicitado, **Wacom Intuos Pro** tiene una garantía de fábrica de 2 (dos) años, la cual manejamos a través de nuestro centro de servicios (CAS) ubicado en la ciudad de Bogotá en la dirección Carrera 16 # 80-32.

La presente certificación se expide a solicitud del interesado a los 05 días del mes de junio de 2014 en la ciudad de Bogotá y tiene una validez de 30 días.

Cordialmente,

**CAMILO A. GARZÓN LÓPEZ**  
Gerente de Producto Wacom  
Nexsys de Colombia S.A.  
PBX: (571) 8766700 ext: 1267  
Fax: (571) 8766700 Opción 2  
Móvil: (57) 316 5271057  
Email & Skype: [camilo.garzon@nexsysla.com](mailto:camilo.garzon@nexsysla.com)  
[www.nexsysla.com](http://www.nexsysla.com)

ISO 9001: 2008

BUREAU VERITAS  
Certification



Autopista Medellín (Calle 80) Kilómetro 2  
Parque Empresarial Tecnológico Cota - Cundinamarca - Colombia  
PBX: (+57 1) 8766700 Fax: (+57 1) 8766747 Línea Gratuita: 01 8000 126700

N° 0023143



## **Garantía limitada (Centro América, Sudamérica y el Caribe)**

Wacom le brinda al comprador original la garantía de que el producto, excepto por el software, el sujetador del lápiz y los artículos de consumo (como las puntas de los lápices), está libre de defectos en materiales y mano de obra bajo circunstancias de uso y servicio normales, durante un período de un (1) año a partir de la compra minorista original, cuando se demuestre con una copia del recibo y el registro con Wacom, la cual se deberá enviar dentro de los 30 días posteriores a la compra..

El software está autorizado "tal cual". Wacom no brinda ninguna garantía con respecto a su calidad o rendimiento. Wacom no puede garantizarle un servicio ininterrumpido ni la corrección de ningún error.

*Al encontrar un defecto en el producto, dentro del Período de garantía, excepto en el software, debe comunicarse con su proveedor o distribuidor local.*

La única obligación y responsabilidad completa de Wacom de acuerdo con esta garantía será, a opción de Wacom, la reparación o reemplazo del producto defectuoso o de las piezas del mismo, sobre el(las) cual(es) Wacom recibió una notificación durante el Período de garantía; siempre y cuando que, no obstante, usted sea responsable de (i) el costo del transporte del producto a la ubicación de servicio designada y (ii) cualquier pérdida o daño al producto que resulte de dicho transporte.

Wacom no tendrá responsabilidad de reparar o reemplazar el producto si la falla del producto ha sido como resultado de un accidente, abuso, mal uso, negligencia o modificación o reparación no autorizadas, o si ha sido manipulado o almacenado de forma distinta a las instrucciones de almacenamiento de Wacom. Cualquier descripción, dibujo, especificaciones, muestras, modelos, boletines o material similar, que se utilice en relación con la venta del producto, no deberá interpretarse como una garantía expresa de que el producto vaya a adaptarse o cumplir con sus requisitos.

SALVO POR LA GARANTÍA LIMITADA QUE SE DESCRIBIÓ ANTERIORMENTE, NO EXISTEN OTRAS GARANTÍAS QUE OTORQUE WACOM SOBRE ESTE PRODUCTO. NINGUNA INFORMACIÓN O AVISO ORAL O ESCRITO OTORGADO POR WACOM, SUS PROVEEDORES, DISTRIBUIDORES, AGENTES O EMPLEADOS CREARÁ UNA GARANTÍA O AUMENTARÁ DE NINGUNA MANERA EL ALCANCE DE ESTA GARANTÍA Y USTED NO PUEDE CONFIAR EN ESA INFORMACIÓN O AVISO. ESTA GARANTÍA LE OTORGA LOS DERECHOS LEGALES ESPECÍFICOS Y ES POSIBLE QUE USTED TAMBIÉN TENGA OTROS DERECHOS, LOS CUALES VARÍAN DE ESTADO A ESTADO.

WACOM LIMITA LA DURACIÓN DE CUALQUIER GARANTÍA LEGALMENTE IMPLÍCITA, INCLUYENDO GARANTÍAS IMPLÍCITAS DE COMERCIABILIDAD O IDONEIDAD PARA UN FIN EN PARTICULAR, POR LA DURACIÓN DE LA GARANTÍA EXPRESA DE WACOM. ALGUNOS ESTADOS NO PERMITEN LIMITACIONES SOBRE EL TIEMPO QUE DURA UNA GARANTÍA IMPLÍCITA, ASÍ QUE ES POSIBLE QUE LA LIMITACIÓN ANTERIOR NO APLIQUE EN SU CASO.

NI WACOM NI NADIE MÁS QUE HAYA ESTADO INVOLUCRADO EN LA CREACIÓN, PRODUCCIÓN O ENTREGA DE ESTE PRODUCTO SERÁ RESPONSABLE DE NINGÚN



DAÑO DIRECTO, CONSECUENTE O INCIDENTAL (INCLUYENDO DAÑOS POR PÉRDIDA DE UTILIDADES DEL NEGOCIO, INTERRUPCIÓN DEL NEGOCIO O PÉRDIDA DE INFORMACIÓN COMERCIAL Y SIMILARES) QUE SURJAN DEL USO O INCAPACIDAD PARA USAR DICHO PRODUCTO, AÚN SI WACOM HA SIDO NOTIFICADO DE LA POSIBILIDAD DE DICHS DAÑOS. ALGUNOS ESTADOS

NO PERMITEN LA EXCLUSIÓN O LIMITACIÓN DE DAÑOS INCIDENTALES O CONSECUENTES, ASÍ QUE ES POSIBLE QUE LA LIMITACIÓN O EXCLUSIÓN ANTERIOR NO APLIQUE EN SU CASO.

En el caso que cualquiera de las limitaciones anteriores no se pueda hacer cumplir, la responsabilidad de Wacom por cualquier daño ante usted o cualquier persona, no excederá del precio de compra que usted pagó, sin importar cuál sea la forma del reclamo.

Esta Garantía limitada es válida por y solamente aplica a los productos adquiridos y que se utilicen dentro de Centro América, Sudamérica y el Caribe.

#### **Garantía de servicio en Centro América, Sudamérica y el Caribe**

Para obtener el servicio de Garantía en Centro América, Sudamérica y el Caribe, comuníquese con su proveedor o distribuidor local.

Si tiene alguna pregunta acerca de este Acuerdo, o si desea comunicarse a Wacom por cualquier razón, comuníquese por escrito a:

Wacom Technology Corporation  
1311 S.E. Cardinal Court  
Vancouver, Washington 98683  
U.S.A.

Teléfono: **360-896-9833**

Página web en español: <http://www.wacom.com/sp/productsupport/>

Página web en portugués: <http://www.wacom.com/pr/productsupport/>



Américas

Productos

Soporte

Descargas

Soporte > Garantía

RESUMEN GENERAL

DESCARGAS DE CONTROLADORES

MANUALES DE PRODUCTOS

REGISTRAR MI PRODUCTO

GARANTÍA >

# Garantía

## Garantía de las tabletas Bamboo

Wacom le brinda al comprador original la garantía de que el producto, excepto por el software y los artículos de consumo (por ejemplo, las puntas de los lápices), está libre de defectos en los materiales y la mano de obra en circunstancias de uso y servicio normal, durante un período de un (1) año a partir de la compra minorista original, según lo indique una copia del recibo y la inscripción en Wacom, que se deberá enviar por correo o Internet dentro de los 30 días posteriores a la compra.

Detalles completos de la garantía de Bamboo.(pdf)

## Garantía de las tabletas Graphire

Wacom le brinda al comprador original la garantía de que el producto, excepto por el software y los artículos de consumo (por ejemplo, las puntas de los lápices), está libre de defectos en los materiales y la mano de obra en circunstancias de uso y servicio normal, durante un período de un (1) año a partir de la compra minorista original, según lo indique una copia del recibo y la inscripción en Wacom, que se deberá enviar por correo o Internet dentro de los 30 días posteriores a la compra.

Detalles completos de la garantía de Graphire.(pdf)

## Garantía de las tabletas Intuos3

Wacom le brinda al comprador original la garantía de que el producto, excepto por el software y los artículos de consumo (por ejemplo, las puntas de los lápices), está libre de defectos en los materiales y la mano de obra en circunstancias de uso y servicio normal, durante un periodo de un (2) años a partir de la compra minorista original, según lo indique una copia del recibo y la inscripción en Wacom, que se deberá enviar por correo o Internet dentro de los 30 días posteriores a la compra.

Detalles completos de la garantía de Intuos3.(pdf)

## Garantía de las tabletas Cintiq

Wacom le brinda al comprador original la garantía de que el producto, excepto por el software y los artículos de consumo (por ejemplo, las puntas de los lápices), está libre de defectos en los materiales y la mano de obra en circunstancias de uso y servicio normal, durante un período de un (2) años a partir de la compra minorista original, según lo indique una copia del recibo y la inscripción en Wacom, que se deberá enviar por correo o Internet dentro de los 30 días posteriores a la compra.

Detalles completos de la garantía de Cintiq.(pdf)

## Garantía de otros displays interactivos

Wacom le brinda al comprador original la garantía de que el producto, excepto por el software y los artículos de consumo (por ejemplo, las puntas de los lápices), está libre de defectos en los materiales y la mano de obra en circunstancias de uso y servicio normal, durante un período de un (2) años a partir de la compra minorista original, según lo indique una copia del recibo y la inscripción en Wacom, que se deberá enviar por correo o Internet dentro de los 30 días posteriores a la compra.

Detalles completos de la garantía de displays interactivos.(pdf)

## Garantía de las tabletas restauradas

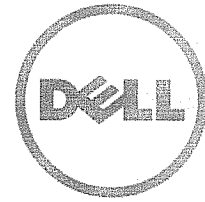
Wacom le brinda al comprador original la garantía de que el producto, excepto por el software y los artículos de consumo (por ejemplo, las puntas de los lápices), está libre de defectos en los materiales y la mano de obra en circunstancias de uso y servicio normal, durante un periodo de un (1) año a partir de la compra minorista original, según lo indique una copia del recibo y la inscripción en Wacom, que se deberá enviar por correo o Internet dentro de los 30 días posteriores a la compra.

## Todo el software

El software está autorizado "tal cual". Wacom no brinda ninguna garantía con respecto a su calidad o rendimiento. Wacom no puede garantizarle un servicio ininterrumpido ni la corrección de errores.



Nit. 800.035.776 - I



The power to do more

Bogotá, 14 de Noviembre del 2013

Señores:

**SERVICIO GEOLÓGICO COLOMBIANO**  
**Proceso: SA-039- DE 2013**

### CERTIFICACIÓN

Nexsys de Colombia S.A. Con Nit. 800.035.776-1, como único mayorista de valor agregado para Dell Colombia, Certifica que el canal **COMERCIALIZADORA SERLE.COM S.A.S** con **NIT. 800.089.897-4**, es distribuidor autorizado de la línea Dell, También se otorgará a la oferta la equipo Workstation Dell con 3 años de garantía directa por el fábrica con tiempo de respuesta al día siguiente laborable en sitio.

Estaremos atentos de sus comentarios

Cordialmente,

**Henry Giovanni Velásquez**  
Gerente De Producto Dell

ISO 9001: 2008  
BUREAU VERITAS  
Certification

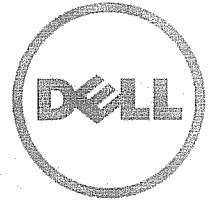


№ 00252142

Autopista Medellín (Calle 80) Kilómetro 2  
Parque Empresarial Tecnológico Cota - Cundinamarca - Colombia  
PBX: (+57 1) 8766700 Fax: (+57 1) 8766747 Línea Gratuita: 01 8000 126700

**NEXSYS**

Nit. 800.035.776 - I



The power to do more

Bogotá, 12 de Noviembre del 2013

Señores:

**SERVICIO GEOLÓGICO COLOMBIANO**  
**N° PROCESO: CA039-2013**

### CERTIFICACIÓN

Nexsys de Colombia S.A. Con Nit. 800.035.776-1, como único mayorista de valor agregado para Dell Colombia, Certifica que el canal **COMERCIALIZADORA SERLE.COM SAS.** con **NIT. 800089897-4,** es distribuidor autorizado de la línea Dell.

A su vez se encuentra autorizado en la compra, venta e implementación de los productos oferentes al proceso en las líneas de Equipos portátiles y de Escritorio con el asesoramiento de nuestra ingeniería y del mismo fabricante Dell.

Como lo estipula la cotización ofertada los equipos incluyen 3 años de garantía en sitio respaldado por el fabricante directamente, donde se confirma los 5 años de garantía en repuestos con su disponibilidad.

Estaremos atentos de sus comentarios

Cordialmente,

**Henry Giovanni Velásquez**  
Gerente De Producto Dell

ISO 9001: 2008  
BUREAU VERITAS  
Certification




Autopista Medellín (Calle 80) Kilómetro 2  
Parque Empresarial Tecnológico Cota - Cundinamarca - Colombia  
PBX: (+57 1) 8766700 Fax: (+57 1) 8766747 Línea Gratuita: 01 8000 126700

Dell Colombia Inc.  
 Carrera 7 No. 113-43 Of. 1401  
 Bogotá D.C.

## CENTRO DE SERVICIO AUTORIZADOS

Departamento	Ciudad	Direccion	Barrio	Contacto	Teléfono de Contacto	E-Mail 1	Recurso Técnico	On Site (SLP)	CIS (MS)	Local Proveedor (MS)	Horario de Atención
Quindío	Armenia	Tercera Etapa Manzana L N° 9, Calera	Barrio Guadalupe	Hoyer Martinez C.	57-6-743 93 33	wiso_ameria@del.com	Hoyer Martinez C.	X	X	SC Colombia 6:00 AM a 12:00 M. - 2:00 PM 6:00 PM.	
Manizaba	Barranquilla	Calle 84 N° 53- 21, Piso 2, Local 206	Río Mira	Oscar Rodriguez Acuña	57-5-367 50 16	o.sistemas@del.com	Oscar Rodriguez Acuña	X	X	SC Colombia 6:00 AM a 12:00 M. - 2:00 PM 6:00 PM.	
Condensanza	Bogotá	Av. Carrera 70 (Av. Rojas) N° 49- 15	Nomaniada	Alfonso Méza	57-1-178 88 11	amez@del.com	Jhon Molina, Fernando Ojeda	X	X	SC Colombia 6:00 AM a 12:00 M. - 2:00 PM 6:00 PM.	
Santander	Bucaramanga	Carrera 31 N° 20- 77	San Alonso	Sandra Llana Moreno	57-7-832532	eduardo@del.com	Wilson Alonso Mendoza	X	X	SC Colombia 6:00 AM a 12:00 M. - 2:00 PM 6:00 PM.	
Valle del Cauca	Cali	Calle 38 A Norte N° 28 N- 45	Prado del Norte	Deiby Aisla Guerra Lina Cañon	-2-689 21 21/373 10	eduardo@del.com	Deiby Aisla Guerra Lina Cañon	X	X	SC Colombia 6:00 AM a 12:00 M. - 2:00 PM 6:00 PM.	
Bolívar	Cartagena	Manzana F Lote 6 Local 201.	Alameda la Victoria	Cra Centro / Angela Quintana Saavedra	57-5-849518	computadores@del.com	Carlos Alberto Ojeda Jarama	X	X	SC Colombia 6:00 AM a 12:00 M. - 2:00 PM 6:00 PM.	
Norte Santander	Onicla	Avenida N° 13- 25	La Playa	Luis Fernando Ruiz Perdomo	57-7-573 09 14	soporte@del.com	Carlos Alberto Ojeda Jarama	X	X	SC Colombia 6:00 AM a 12:00 M. - 2:00 PM 6:00 PM.	
Caqueta	Florencia	Calle 31 N° 10- 95	Los Pinos	Luis Fernando Ruiz Perdomo	57-8-438 96 67	soporte@del.com	Carlos Alberto Ojeda Jarama	X	X	SC Colombia 6:00 AM a 12:00 M. - 2:00 PM 6:00 PM.	
Tolima	Obaque	Carrera 5a con Calle 2a, Local 231	Ipodromo	Javier Lozano Mendoza	57-8-266 60 05	damas@del.com	Geison Daniel Matus Salinas	X	X	SC Colombia 6:00 AM a 12:00 M. - 2:00 PM 6:00 PM.	
Amazonas	Leticia	Calle 8 N° 7- 90	Centro	Aljorino Fritas Suarez	NA	comercial@del.com	Aljorino Fritas Suarez	X	X	SC Colombia 6:00 AM a 12:00 M. - 2:00 PM 6:00 PM.	
Caldas	Manizaba	Carrera 21A N° 35- 38	Belen	Javier Enrique Abovella	57-4-412 82 60	comercial@del.com	Javier Enrique Abovella	X	X	SC Colombia 6:00 AM a 12:00 M. - 2:00 PM 6:00 PM.	
Antioquia	Medellin	Calle 45 N° 77- 83	Florida Nueva	Cesar Gabriel Araya Bohelo	57-4-428 61 40	comercial@del.com	Cesar Gabriel Araya Bohelo	X	X	SC Colombia 6:00 AM a 12:00 M. - 2:00 PM 6:00 PM.	
Palmayo	Mecoa	Carrera 7 N° 7- 26 Edificio Casa de la Cultura	Centro	Cesar Camelo Bejarano	57-8-428 61 40	comercial@del.com	Cesar Camelo Bejarano	X	X	SC Colombia 6:00 AM a 12:00 M. - 2:00 PM 6:00 PM.	
Cordoba	Monteria	Calle 10 N° 25- 105, Local C-59	La Graya	William Hernandez	57-4-782 35 30	diagnostico@del.com	William Hernandez	X	X	SC Colombia 6:00 AM a 12:00 M. - 2:00 PM 6:00 PM.	
Pala	Neiva	Calle 13 N° 5- 101	Centro	Jose David Salazar Ojeda	57-8-872 44 66	plamit@del.com	Jose David Salazar Ojeda	X	X	SC Colombia 6:00 AM a 12:00 M. - 2:00 PM 6:00 PM.	
Nariño	Pasó	Calle 14 No 17- 55 Ave. Julian Buchely	Centro	Johana Córdoba Garzon	57-2-728 38 99	icordoba@del.com	Johana Córdoba Garzon	X	X	SC Colombia 6:00 AM a 12:00 M. - 2:00 PM 6:00 PM.	
Risaralda	Perera	Calle 20 No. 9- 26 Oficina 502 Edificio Trecon 2	Centro	Luis Mauricio Angarita Belandier	57-6-330 03 20	lmauricio@del.com	Luis Mauricio Angarita Belandier	X	X	SC Colombia 6:00 AM a 12:00 M. - 2:00 PM 6:00 PM.	
Cauca	Popayan	Calle 6 N° 11- 52	Barrio Valencia	Eibar Pisso	57-2-821 30 03	ecombe@del.com	Eibar José Pisso Mazubel	X	X	SC Colombia 6:00 AM a 12:00 M. - 2:00 PM 6:00 PM.	
Chocó	Quibdó	Calle 25 N° 6- 67	Par de YUCA	Luis E. Camilo Mayo	57-8-672 04 51	pservicios@del.com	Luis E. Camilo Mayo	X	X	SC Colombia 6:00 AM a 12:00 M. - 2:00 PM 6:00 PM.	
La Guajira	Riohacha	Calle 66 N° 6- 21, Oficina Mundo sistemas	Centro	Feder Ramos	57-5-778 72 29	wiso_inbach@del.com	Feder Ramos	X	X	SC Colombia 6:00 AM a 12:00 M. - 2:00 PM 6:00 PM.	
San Andrés	San Andrés	Av. 20 de Junio N° 3- 95	Centro	Amparo Romero	57-8-518 12 17	multiservicios@del.com	Diego Rocio Torres	X	X	SC Colombia 6:00 AM a 12:00 M. - 2:00 PM 6:00 PM.	
Magdalena	Santa Marta	Calle 6 N° 10- 70	Gara 12 de Octubre	Ludy Mesa	57-5-422 08 60	amez@del.com	Ludy Meza	X	X	SC Colombia 6:00 AM a 12:00 M. - 2:00 PM 6:00 PM.	
Sucre	Siracoelo	Carrera 12 C No. 18- 38	Kennedy	Carlos Pérez	801 00 80/300-885 6	wiso_siracoelo@del.com	Carlos Pérez	X	X	SC Colombia 6:00 AM a 12:00 M. - 2:00 PM 6:00 PM.	
Bolívar	Tupiza	Calle 20 N° 13A- 50 Local 214 B	Centro	Janeli Helena Cuervo	-8-744 06 81/744 10-	wiso_lina@del.com	Janeli Helena Cuervo	X	X	SC Colombia 6:00 AM a 12:00 M. - 2:00 PM 6:00 PM.	
Cesar	Valdupar	Carrera 6 No. 16A- 15	Centro	Jhon Jairo Velaz Velilla	57-5-584 54 10	s.se2011@del.com	Jhon Jairo Velaz Velilla	X	X	SC Colombia 6:00 AM a 12:00 M. - 2:00 PM 6:00 PM.	
Meta	Villavieja	Cra 5 b 8 No 26-14	La Serranía	Geimar Eduardo Chaparro Qui	57-8-684 53 54	geimar@del.com	Geimar Eduardo Chaparro Qui	X	X	SC Colombia 6:00 AM a 12:00 M. - 2:00 PM 6:00 PM.	

	FECHA DE CREACIÓN Y VERSION: <b>Julio 2010- VERSION N° 001</b>	FECHA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN: <b>NO TIENE</b>
	REFERENCIA: <b>"Procedimiento para Atención de Garantías y RMA."</b>	N° DE PÁGINAS: 2

**OBJETIVO:**

Dar a conocer al cliente poseedor de equipos D-Link la información necesaria para ampararse y hacer valer sus derechos de consumidor y además conocer las responsabilidades, obligaciones y beneficios al adquirir nuestros productos a través de los canales autorizados en cada país de Centro América y Sur América.

**ALCANCE:**


Se da a conocer éste procedimiento el cual debe ser difundido entre personal D-Link DLA y Clientes que adquieran nuestros productos.

**PROCEDIMIENTO:**

De acuerdo a los alcances establecidos y el cumplimiento de los objetivos pertinentes, el procedimiento a aplicar es el siguiente:

1. Se garantizará todo producto D-Link comercializado a través del canal de distribución autorizado en el país, que presente cualquier tipo de defecto o falla de fabricación asociados a su funcionamiento normal dentro de un período de tiempo determinado por su fecha de compra y que se encuentre dentro de los límites de la garantía determinada por D-Link Latinoamérica.
- 2.- El periodo de garantía de cada equipo es individual y están publicadas en nuestro website <http://www.dlinkla.com/home/soporte/garantias.jsp>
3. Se deberá hacer llegar el(los) producto(s) en cuestión al área de Garantías y RMA adjuntando la **copia de la Boleta, Factura, Guía de Remisión de compra y/o la factura comercial de importación**, en la que debe figurar el número de serie del equipo, con el cual se determinará si se aplica o no la garantía
4. No se atenderá ninguna garantía en terreno.
5. No es responsabilidad de ® D-LINK LatinAmerica ni tampoco del área de Garantías y RMA; asumir los costos de transportes relacionados con retiro ni despacho de equipos de cualquier establecimiento, ciudad, región o fuera de nuestros Servicio Técnico Autorizado.
6. El producto revisado y diagnosticado defectuoso que se encuentre dentro de su periodo de garantía, puede ser reparado (recuperado), o reemplazado por otra **unidad operativa (no necesariamente nueva)** dentro de un plazo de 48 horas siempre y cuando la unidad esté disponible en stock, de no ser así se le informará al cliente del nuevo plazo de entrega.
7. Una vez teniendo el producto para devolución, se contactará al cliente para el retiro o instrucciones de despacho a su cargo.
8. En base a lo señalado en el Item 6, ® D-LINK LatinAmerica se reserva el derecho de solucionar garantías con productos de igual modelo, de iguales características o superiores al ingresado por el cliente.
9. El equipo reparado quedará garantizado respecto a la falla relacionada por un plazo de 90 días contados desde la fecha de despacho, sin perjuicio de lo anterior, para el cliente seguirá vigente la garantía original.

Elaborado por: <b>Juan C. Dahm P.</b> <b>Luis A. Romero D.</b>	Fecha: Julio 2010	Revisado por:	Fecha:	Aprobado por: <b>Herman Leiva R.</b>	Fecha:
--	----------------------	---------------	--------	---	--------

	FECHA DE CREACIÓN Y VERSION: <b>Julio 2010- VERSION N° 001</b>	FECHA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN: <b>NO TIENE</b>
	REFERENCIA: <b>"Procedimiento para Atención de Garantías y RMA."</b>	N° DE PÁGINAS: 2

10. La reparación comprende tanto la mano de obra como los repuestos involucrados sin costo alguno para el beneficiario de la garantía.

11. La garantía **NO** cubre defectos de funcionamiento imputables al mal uso y/o intervención interna o externa por parte del usuario y tampoco a fallas que no sean atribuibles a defectos de fabricación. No se atenderán bajo la garantía los equipos que hayan sido abiertos, estén rotos, quemados, cuya serie no sea visible o haya sido manipulada, en general cualquier equipo que muestre un mal uso por parte del cliente quedará excluido de la garantía.

12. Para los equipos que se encuentren fuera del periodo de cobertura de garantía, se podrán ingresar al área de Garantías y RMA en modalidad de presupuesto, con un costo asociado por concepto de revisión y diagnóstico que dependerá del tipo de equipo a revisar, siendo esta de exclusiva responsabilidad del Servicio Técnico Autorizado. El costo del diagnóstico y reparación será asumido íntegramente por el cliente.

Elaborado por: <b>Juan C. Dahm P.</b> <b>Luis A. Romero D.</b>	Fecha: Julio 2010	Revisado por:	Fecha:	Aprobado por: <b>Herman Leiva R.</b>	Fecha:
--	----------------------	---------------	--------	---	--------



síguenos en



#soporteDLink

@soporteDLink

**Bienvenido a Soporte D-Link**

Busque su producto por medio del selector y revise la documentación disponible, como sus últimos Drivers y Firmwares para descargar:

 D-CHAT DISPONIBLE  
 (Lunes a Viernes de  
 10:00 a 19:00 Horario Chile)

 > RESPONDE AQUÍ  
 TU ENCUESTA

 Buscador de Productos 

Bolivia	Cochabamba	Calle España 420, entre Mayor Rocha y México	(591-4) 750 9442	08:30 12:30	14:30 18:30	
Bolivia	La Paz	Av. Sánchez Lima 2512, Edificio Melissa, piso 1, Oficina 1C	(591-2) 242 6423	08:30 12:30	14:30 18:30	
Bolivia	Santa Cruz	Av. El Trompillo N° 1047	(591-3) 332 3311	08:30 12:30	14:30 18:30	
Chile	Santiago	Av. 11 de Septiembre 2214, oficina 158 piso 15, Providencia - Santiago.	(56-2) 2333 4987	09:00	18:00	
Colombia	Todo el Territorio	Contáctese gratuitamente a nuestro Call Center	018009525465	07:00	18:00	
Costa Rica	San José	Cipreses de Curridabat, Del Servicentro la Galera, 100 metros Norte Oficentro Bioquim, oficina n° 16 en el primer piso.	(506) 2280 4535	08:30	17:30	
Ecuador	Todo el Territorio	Contáctese gratuitamente a nuestro Call Center	1800 035465	07:00	18:00	



CONSUMIDOR B2B CONTENIDOS Y SERVICIOS SOPORTE PROMOCIONES

PROTECCIÓN DE DATOS | IMPULSANDO TALENTOS | NOTICIAS | ACERCA DE SAMSUNG

Hogar SOPORTE Información de Servicio

### Centros De Servicio

BUSCAR POR PRODUCTO

BUSCAR POR DIRECCIÓN

Para encontrar los puntos de servicio cerca de usted, seleccione la categoría de producto y área.

Tipo de producto	Teléfonos celulares	Subtipo de producto	Tablet
Área	Ciudad	TUNJA	BUSCAR

### 1-800-726-7864

Por favor contactar Tu amigo Samsung te invita a comunicarse al 600 12 72 o la línea gratuita 01 8000 112 112 y nuestros representantes de servicio te ayudará a encontrar el centro más cercano.

#### Quiénes somos

- Acerca De Samsung
- Noticias
- Compañías Afiliadas
- Relaciones con Inversionistas

#### Qué hacemos

##### Teléfonos Celulares

- Galaxy Camera
- Smartphone
- Galaxy Note
- Tablet
- Esencial
- Accesorios
- Galaxy Gear

##### Televisión / Audio y Video

- TV
- DVD
- Blu-ray
- Audio
- Accesorios TV

##### Cámaras y Videocámaras

- Smart NX
- Galaxy Camera
- Cámaras SMART
- Cámaras
- Lenes NX

##### Informática

- Monitores
- Impresoras
- Computadores
- Computadores A TV

#### Cómo podemos ayudarte?

- Soporte
- Centro De Descargas
- Guía De Usuario
- Artículos
- Contactenos
- Ayuda para accesibilidad

Buscar



Colombia / Español

Versión de bajo ancho de banda



# GARANTÍA LIMITADA DEL FABRICANTE NOKIA PARA NOKIA CON WINDOWS PHONE

**Nota:** Esta Garantía limitada del fabricante ("Garantía") se aplica solo a productos Nokia auténticos con Windows Phone vendidos a través de canales de distribución Nokia Inc. autorizados o sus compañías afiliadas y sus canales autorizados.

**Nota:** Esta Garantía no limita los derechos que pueda tener bajo ninguna ley obligatoria de protección del consumidor de su país.

## 1. GENERALIDADES

Nokia Corporation, sus compañías afiliadas, en caso de México, Nokia México S.A. de C.V., ("Nokia") proporciona esta Garantía para los productos Nokia incluidos en el paquete de ventas original ("Producto").

Nokia México S.A. de C.V. tiene su oficina central en Guillermo González Camarena No. 1200, Piso 15, Col. Lomas de Santa Fe, Deleg. Álvaro Obregón, C.P. 01210, México D.F., México. La garantía puede reforzarse en el Centro de servicio autorizado aquí mencionado.

Su Producto es un dispositivo electrónico sofisticado. Nokia lo anima

encarecidamente a leer y seguir su manual del usuario. Observe además que su Producto puede contener piezas que pueden dañarse si no se manipulan con cuidado.

Durante el período de garantía, Nokia o el centro de servicio autorizado de Nokia reparará los defectos en materiales y aportará la mano de obra sin costos y en un tiempo comercialmente razonable que no excederá los treinta (30) días desde la fecha en que el producto fue entregado por el usuario final a cualquier centro de servicio autorizado de Nokia por cualquier reparación o reemplazo de su producto por un producto nuevo idéntico o por un producto nuevo con especificaciones similares, según su elección.

Esta Garantía limitada sólo es válida y exigible en el país en el compró el Producto por primera vez a Nokia o sus canales autorizados por el usuario final.

## **2. PERÍODO DE GARANTÍA**

El período de garantía comienza cuando el Producto se vende a un usuario final por primera vez. Esto puede evidenciarse con el comprobante de compra emitido por el primer vendedor.

Nokia garantiza los artículos contenidos en el paquete de ventas de la siguiente manera:

(i) Doce (12) meses para el dispositivo principal, de los cuales los primeros tres (3) meses se consideran como el período de garantía legal;

(ii) Seis (6) meses para la batería del dispositivo principal y accesorios;

(iii) Doce (12) meses para la batería del dispositivo principal si está integrada dentro del dispositivo y no es extraíble;

(iv) Tres (3) meses\* para el CD-ROM y las tarjetas de memoria.

\* Para la República de Argentina la garantía es válida por seis (6) meses de acuerdo con la ley 24.240/93).

Para extender lo permitido por la ley, ninguna reparación ni reemplazo renovará o extenderá los períodos de garantía. Sin embargo, las piezas originales o de reemplazo o los Productos de reemplazo proporcionados bajo esta Garantía estarán cubiertos por esta Garantía durante el período restante de la garantía original o durante sesenta (60) días a contar de la fecha de reparación o reemplazo, lo que sea más largo.

### **3. CÓMO OBTENER EL SERVICIO DE GARANTÍA**

Si sospecha que el Producto requiere servicio bajo esta Garantía, visite primero

[www.nokia.com](http://www.nokia.com) seleccione la región correspondiente y siga cualquier instrucción sobre cómo solucionar el posible problema y cómo proceder. También puede enviar un correo o, en algunos países, llamar a un centro de llamadas de Nokia para obtener ayuda (es posible que se apliquen tarifas de llamadas). Puede encontrar información acerca de cómo comunicarse con Nokia en el paquete de ventas o en [www.nokia-latinoamerica.com/contactenos](http://www.nokia-latinoamerica.com/contactenos). Si llama a un centro de llamadas de Nokia o usa otro soporte disponible, tenga la siguiente información fácilmente disponible:

- Su nombre, dirección, número de teléfono, detalles de la cuenta de usuario de Nokia y otra información de contacto;
- Su tipo de producto, nombre, número de modelo, código de producto y número de serie, los cuales se encuentran disponibles en el paquete de ventas del Producto;
- Fecha y lugar de compra, así como el nombre del distribuidor a quien primero compró el producto; y
- Una breve descripción del problema que afecta a su Producto.

Si visita un centro de servicio autorizado de Nokia para obtener ayuda bajo esta

Garantía, recuerde traer una copia de la prueba de compra original.

Debe informar a Nokia o un centro de servicio autorizado de Nokia sobre el problema que afecta al Producto dentro de un tiempo razonable de haberlo notado y siempre antes de que el período de garantía aplicable caduque (consultar la sección 2 anterior).

Nokia recomienda que registre el Producto con Nokia o que active una cuenta de usuario de Nokia, lo cual en algunas circunstancias puede permitir que Nokia le proporcione un servicio de garantía más personalizado.

Para reforzar esta garantía en México, debe entregar (a) el producto y (b) esta Política de garantía limitada, debidamente sellada por el agente de venta correspondiente.

#### **4. LO QUE ESTA GARANTÍA NO CUBRE**

Para extender lo permitido por la ley, esta garantía no cubre lo siguiente:

1. Manuales de usuario;
2. Todo software, configuración, contenido, datos o vínculos de terceros instalados o descargados en el producto en cualquier momento;

3. Servicios Nokia o de terceros o clientes habilitadores (lea los términos y las condiciones que pudieran acompañar los servicios para revisar sus derechos y obligaciones aplicables);

4. Desgaste normal;

5. Capacidad de carga reducida de la batería, lo cual es resultado del término natural del proceso de vida útil de las baterías;

6. Defectos o daño causados por: (a) mal uso, (b) no usar el Producto según el manual de usuario, (c) usar el Producto con, o conectarlo a, cualquier producto, accesorio, software o servicio que no haya sido fabricado ni suministrado por Nokia, (d) cualquier producto combinado con su Producto por un tercero u (e) otros actos más allá del control razonable de Nokia;

7. Daño causado por hacking, cracking, virus u otros malware, o por acceso no autorizado a servicios, cuentas, sistemas o redes computacionales;

8. Defectos de píxeles en la pantalla del producto que se encuentran dentro del alcance de los estándares industriales. Para mayor información sobre defectos de píxeles y estándares industriales, visite [www.nokia.com](http://www.nokia.com).

Esta Garantía no es válida si:

1. El Producto ha sido (a) abierto, modificado o reparado sin la autorización de Nokia o (b) reparado con repuestos no autorizados.
2. El número de serie del Producto, el código de fecha del accesorio móvil o el número IMEI han sido eliminados, borrados, rayados, alterados o si son ilegibles de cualquier manera.
3. El software sobre el cual el producto funciona ha sido modificado.

Para los fines de esta Garantía, todo el software que Nokia ha preinstalado en el producto y que es necesario para su funcionamiento normal se considera software Nokia. Nokia no garantiza que ningún software Nokia (incluidas actualizaciones y mejoras) proporcionado con, en o para el Producto cumplirá sus requisitos, funcionará en combinación con cualquier hardware o software no proporcionado por Nokia, que el funcionamiento del software de Nokia será ininterrumpido o sin errores o que cualquier defecto del software es corregible o se corregirá. En el caso de defectos relacionados con el software de Nokia, Nokia o un centro de servicio autorizado de Nokia dejará disponible la versión más reciente del software Nokia para reinstalación en el Producto. Es

posible que cierto software Nokia esté sujeto a términos de licencia aparte. Consulte [www.nokia.com](http://www.nokia.com) o los términos de licencia, los cuales aplican al software Nokia, para obtener información sobre el soporte técnico que pudiera estar disponible para él.

## **5. OTROS AVISOS IMPORTANTES**

Un operador independiente proporciona la tarjeta SIM y la red o sistema celular o de otro tipo sobre el cual el Producto opera. Por lo tanto, Nokia no asume ninguna responsabilidad por la operación, la disponibilidad, la cobertura, planes de datos, los servicios ni la gama de redes o sistemas celulares o de otro tipo.

Todas las piezas del Producto que Nokia ha reemplazado pasan a ser propiedad de Nokia. A menos que esté prohibido por la ley correspondiente, a reparar o reemplazar su Producto, Nokia puede usar piezas o productos nuevos o reacondicionados. En caso de que la legislación local aplicable requiera que al usuario final se le notifique y/o apruebe el uso de partes reacondicionadas o productos en el proceso de reparación o reemplazo, este párrafo y la declaración incluida en la orden de servicio o documento equivalente debe bastar como evidencia del cumplimiento de dichos requerimientos. Si esta Garantía



no cubre su Producto ni el problema por el cual requiere el servicio, se le informará inmediatamente y se le entregará una cotización para una reparación fuera de la garantía (si es que el servicio requerido está dentro del dominio de los servicios entregados por el centro de servicio).

Nokia y sus centros de servicio autorizados de Nokia se reservan el derecho a cobrar por la reparación o el reemplazo del Producto fuera del plazo de la garantía, así como una tarifa de manipulación.

El Producto puede contener elementos específicos para el país, incluso en software. Los servicios de garantía disponibles en un país determinado pueden limitarse a los Productos y elementos específicos del país disponibles en ese país. Además, si el Producto se ha reexportado desde su destino original a otro país, puede contener elementos específicos del país que no se consideren un defecto bajo esta Garantía, aun cuando no sean operativos.

## **6. LIMITACIÓN DE LA RESPONSABILIDAD DE NOKIA**

Al punto permitido por las leyes aplicables, Nokia, bajo ninguna circunstancia, será responsable, ni expresa ni implícitamente, por ningún daño o pérdida de ningún tipo que resultare de la pérdida de, el daño a o la

corrupción de contenido o datos o la recreación o transferencia de los mismos incluso si tal pérdida, daño o corrupción fue el resultado de un defecto en el Producto. **Observe que siempre debe realizar una copia de seguridad de todos sus datos y contenido (incluidos, entre otros, cualquier número de licencia y código de activación) almacenados en su Producto antes de llevar el Producto a servicio, ya que las actividades de servicio pueden borrar todos los datos del Producto.**

HAST EL PUNTO PERMITIDO POR LAS LEYES APLICABLES, NOKIA NO SERÁ RESPONSABLE BAJO NINGUNA CIRCUNSTANCIA POR NINGUNA PÉRDIDA DE GANANCIAS, PRODUCTOS O FUNCIONALIDAD, NEGOCIOS, CONTRATOS, INGRESOS O AHORROS ANTICIPADOS, MAYORES COSTOS O GASTOS, NI POR NINGUNA PÉRDIDA O DAÑO INDIRECTO, CONSECUENCIAL O ESPECIAL, INCLUSO SI ES NEGLIGENTE.

Respecto a lo permitido por la ley correspondiente, la responsabilidad de Nokia se limita al valor de la compra del producto y en caso de México, si aplica, Nokia cubrirá los costos de transporte del producto dentro de su red de centros de servicios autorizados. Las limitaciones en esta cláusula 6 no se aplicarán en caso de negligencia o mala conducta intencional de Nokia o en caso de muerte o lesión

personal que resulte de negligencia  
comprobada de Nokia.

Microsoft Mobile utiliza cookies y tecnologías similares para gestionar, mejorar y personalizar tu experiencia. También las utilizamos para mostrar publicidad en Microsoft Mobile y sitios web de terceros. Conoce más información sobre los usos y cómo gestionar las cookies de nuestra Política de cookies. Al cerrar este aviso o interactuar con este sitio, estás aceptando el uso de cookies.

## Localizador de Tienda

### RESULTADOS DE BÚSQUEDA DE LA TIENDA PARA "TUNJA"

tunja

Buscar

#### Refina tus resultados de búsqueda:

Todos los tipos de tiendas

Tienda Nokia

Tienda del operador

Tienda electrónica

Asistencia Técnica

Punto de reciclaje

#### **Celular Sun CAC Tunja**

Asistencia Técnica

**Address:** Cra 6 No.36-35 C.C La Sexta Local 120 , Tunja, Colombia

**Phone:** +5716169797

**View on map:** [Open Nokia Maps](#)

## Teléfonos

Bogotá 5 de Diciembre 2013

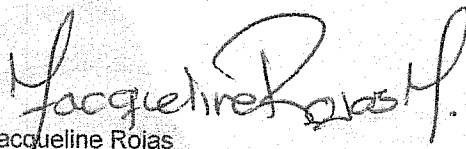
**A QUIEN PUEDA INTERESAR**

**Digital Depot de Colombia S.A.**, identificado Nit 900.121.676-2 en su calidad de Distribuidor Autorizado de Canon en Colombia y según constancia adjunta certifica que estamos en capacidad de proveer a **SERLECOM LTDA.** Identificado con Nit: 800.089.897-4 productos de la marca canon.

Los cuales manejan un año de garantía para cámaras y multifuncionales, a través de servicio técnico autorizado SumoTech S.A. Con cobertura nacional.

La presente se expide a solicitud del interesado a los cinco (5) días del mes de Diciembre de dos mil trece (2013).

Cordialmente;



Jacqueline Rojas  
Jefe Administrativa

Canon

Nombre	N°	
Ciudad	Dirección	Teléfono
REFERENCIA	N° SERIAL:	FECHA COMPRA
N° FACTURA:	ALMACÉN DE COMPRA:	

Esta garantía SÓLO TIENE VALIDEZ si está diligenciada completamente, adjuntando la Factura de Compra. Es requisito presentarla al solicitar el Servicio Técnico cubierto por la garantía, dentro del periodo de vigencia.

Teléfonos: (571) 268 3081 - 268 0516/18 Extensiones 400 - 401  
Celular: (57) 317 4280647 - 315 3009548 • Línea Gratuita Nacional 018000 110823  
servicioalclientecanon@sumotech.com.co - servicioalclientecanon2@sumotech.com.co  
coordinadorserviciotecnico@sumotech.com.co  
Cr. 43 14-86 Puente Aranda, Bogotá, D.C., Colombia



Servicio Técnico Autorizado Canon  
Fotografía y Video • Impresoras y Multifuncionales Inkjet

### Condiciones de la Garantía

**PERÍODO:** 1. La garantía para las Cámaras Fotográficas, de Video, Impresoras, Escáners y Multifuncionales Inkjet Canon tienen vigencia de un año a partir de la fecha de compra. Para las Impresoras Canon Selphy CP tienen vigencia de 6 meses. 2. Los accesorios Canon como Tarjetas de memoria, cables, baterías, cargadores, estuches acústicos, etc. tienen garantía vigente por un periodo de 6 meses. 3. Los Cartuchos de Tinta Canon tienen garantía vigente por un periodo de 3 meses. 4. Esta garantía cubre solamente compras en el territorio nacional (Colombia); no cubre garantías internacionales.

**CUBRE:** Daños o mal funcionamiento del equipo originados por defectos de fabricación del producto y de los accesorios incluidos en éste.

**NO CUBRE** 1. Daños causados por: • Golpes, exposición al calor, fuego, humedad, arena, agua u otros líquidos • Inadecuada manipulación en la instalación de tarjetas, cables de conexión, baterías, tintas, papel y accesorios en general • Baterías defectuosas de otras marcas • Falta de cuidado o mantenimiento del equipo como acumulación de mugre, polvo, grasa, etc. 2. Contaminación por insectos, ralladuras, decoloración, desgaste y peladuras causadas por el uso normal. 3. La suciedad en las cabezas de las cámaras de video por el uso de cintas en mal estado. 4. El uso de accesorios no originales o adaptaciones de accesorios realizados por los usuarios. 5. En las impresoras el uso de cartuchos de tinta que no sean originales (incluyendo los cartuchos rellenos con tintas genéricas y sistemas de recarga). 6. La intervención o desarme del producto por parte de cualquier persona ajena al centro de servicio autorizado Canon. 7. El mantenimiento y limpieza preventivos. 8. Instalación, configuración y manejo del software incluido, que afecte el funcionamiento normal del equipo (transmisión de datos, videos e imágenes del equipo al computador, etc.).

**PROCEDIMIENTO:** 1. Verifique que su garantía esté vigente. 2. Indispensable presentar copia legible de la factura de compra. 3. Si se encuentra fuera de Bogotá comuníquese a los teléfonos abajo indicados para coordinar la recogida de su equipo. Si está en Bogotá llévelo directamente al Centro de Servicio Autorizado Canon. 4. El Servicio Técnico diagnosticará y reparará sin ningún costo su equipo, si se determina que el daño es cubierto por la garantía y lo devolverá por el mismo medio que llegó. 5. El tiempo estimado para el diagnóstico es de 8 días hábiles después de recibido el equipo en Servicio Técnico y el tiempo de reparación es de máximo 30 días hábiles incluido el diagnóstico.

**PRODUCTOS FUERA DE GARANTÍA:** Si su garantía está vencida o si el Servicio Técnico Canon diagnostica que es un daño no cubierto por la garantía, se le informará al cliente el valor y el tiempo de reparación, así como el procedimiento a seguir para el pago. El tiempo estimado para el diagnóstico es de 15 días hábiles después de recibido el equipo en Servicio Técnico y el tiempo de reparación es de 30 días hábiles, después de recibida la autorización y el pago. El tiempo puede variar dependiendo del modelo del equipo; si es un modelo discontinuado requerirá de importación de repuestos especiales.



¡Estamos para ayudarle!

**¡Llame GRATIS!**

De lunes a viernes

Para asesoría en funcionamiento y configuración de su PowerShot, EOS Digital, VIXIA, PIXMA o CanoScan.

01-800-518-1730

**SumoTech**

Servicio Técnico Autorizado Canon

Fotografía y Video • Impresoras y Multifuncionales InkJet

**Canon**



**Cuidados y Precauciones Cámaras Fotográficas Canon PowerShot y de Video Canon VIXIA**

1. El panel LCD tiene tecnología de alta precisión 99%, pueden aparecer puntos rojos, negros o azules pero esto no representa error de funcionamiento ni afecta la imagen grabada. 2. El panel LCD no debe recibir presión, debe limpiarse con un paño suave. 3. Tenga cuidado de no golpear el equipo o someterlo a impactos fuertes, pues afecta su funcionamiento. 4. No lleve el equipo en la guantera, en el baúl del carro ni en lugares húmedos o con polvo. 5. Evite que los objetos metálicos (llaves, pines) o la suciedad entren en contacto con el enchufe o los terminales del cargador. 6. No intente desmontar o cambiar ninguna pieza del equipo. 7. Si observa que el equipo emite humo o gases tóxicos deje de manipularlo inmediatamente. 8. Utilice solo los productos y accesorios originales recomendados por Canon. 9. Para la limpieza externa del equipo no utilice productos que contengan alcohol, thinner, gasolina, disolventes u otras sustancias inflamables. 10. Cuando traslade el equipo desde un lugar frío a otro más caliente, colóquelo en una bolsa de plástico hermética, para que se adapte a los cambios de temperatura lentamente y así evitar problemas de condensación. 11. La tarjeta de memoria es un medio magnético de almacenamiento; por lo tanto, no toque los contactos, no doble, presione ni coloque cerca de teléfonos, computadores o aparatos eléctricos. No lo exponga al sol, polvo ni humedad. Así mismo evite acercarlo a campos magnéticos fuertes. 12. No corte, estropee o manipule el cable de alimentación, ni coloque objetos pesados sobre el mismo. No lo manipule con las manos húmedas. 13. Desconecte periódicamente el cable de alimentación y limpie la suciedad y el polvo que se hayan acumulado en la toma de corriente, en la parte exterior de la fuente de alimentación y en el área circundante. 14. Antes de cambiar las pilas o tarjeta, apague la cámara. 15. No apunte directamente al sol o a una fuente de luz intensa con la cámara, esto podría dañar el CCD de la cámara y sus ojos. 16. Para evitar el riesgo de una descarga eléctrica o alto voltaje, no toque ni utilice el flash si ha resultado dañado o cuando quedan residuos de suciedad, polvo u otras partículas. 17. Cuando no vaya a utilizar la cámara durante un período de tiempo prolongado extraiga todos los accesorios como baterías, cassettes, tarjetas, mini DVD, y guárdela en un lugar seguro y libre de humedad. 18. No desconecte la cámara cuando hay transmisión de datos con el computador. 19. Apague la cámara al conectarla y al desconectarla del computador.

Mejora la potencia del lente de la cámara con las lentes de conversión Canon:

- Convertidor a Gran Angular  
Aumenta el ángulo de conversión del lente hasta 0.7
- Convertidor a Tele  
Aumenta la potencia del zoom hasta 2 veces

Accesorios Originales Canon

- Adaptador a corriente
- Cargadores de baterías
- Baterías recargables
- Estuches Acústicos

Impresora Portátil Selphy CP

- Impresión directa de fotos
- Ranuras para tarjetas
- Conexión Bluetooth



**PIXMA**

**Cuidados y Precauciones Impresoras y Multifuncionales Canon PIXMA**

Instrucciones que si se ignoran, pueden provocar daños materiales por el uso incorrecto del equipo. 1. Tenga cuidado de no golpear el equipo o someterlo a impactos fuertes, pues afecta su funcionamiento. 2. No lleve el equipo a lugares húmedos o con polvo. 3. Evite que los objetos metálicos (llaves, pines) o que la suciedad entren en contacto con el interior, enchufes o los terminales del equipo. 4. No intente desmontar o cambiar ninguna pieza del equipo. 5. Si observa que el equipo emite humo o gases tóxicos deje de manipularlo inmediatamente. 6. No utilice cartuchos de tinta que no sean originales, ni rellenados, ni sistemas de carga continua, pueden causar daños a su equipo, deterioro en la calidad de impresión o en su desempeño, además que no son cubiertos por la garantía. 7. Para la limpieza o mantenimiento del equipo no utilice productos que contengan alcohol, thinner, gasolina, disolventes u otras sustancias inflamables. 8. Cuando traslade el equipo desde un lugar frío a otro más caliente, colóquelo en una bolsa de plástico hermética, para que se adapte a los cambios de temperatura lentamente y así evitar problemas de condensación. 9. No exponga su equipo al sol, polvo ni humedad. Así mismo evite acercarlo a campos magnéticos fuertes. 10. No corte, estropee o manipule el cable de alimentación, ni coloque objetos pesados sobre el mismo. No lo manipule con las manos húmedas. 11. Desconecte periódicamente el cable de alimentación y limpie la suciedad y el polvo que se hayan acumulado en la toma de corriente, en la parte exterior de la fuente de alimentación y en el área circundante. 12. Recuerde que el desuso prolongado de su impresora puede causar que se seque la tinta de los cartuchos. 13. No desconecte su equipo cuando haya transmisión de datos con el computador. 14. Apague el equipo al conectarlo y al desconectarlo del computador. 15. Se recomienda adquirir cable USB 2.0 o más para un correcto desempeño del equipo. 16. Espere a que el carriel del equipo que soporta los cartuchos se deterga totalmente para proceder a removerlos y reemplazarlos por nuevos. 17. Cargue siempre el papel en orientación vertical. Si carga el papel en orientación horizontal puede provocar que se atasque. 18. No sobrepase la marca del límite de carga de papel. 19. Antes de enviar a Servicio Técnico, pruebe solucionar los siguientes problemas con la función Mantenimiento de Impresoras que se encuentra en su computador: • Manchas y líneas no deseadas en la impresión • Atasco de inyectores • Mala alineación de colores y líneas • Obstrucción de inyectores de cabezales de impresión.



TINTA QUE DURA

ChromaLife 100+

- Más de 100 años de vida guardadas en un álbum
- Más de 30 años de resistencia a la luz
- Más de 10 años de resistencia a los gases

FINE

Quick Start

Impresión sin Bordos

PictBridge



Bogotá, Octubre de 2011

Señores

**MPS Mayorista de Colombia S.A**

Presente

Ref.: Distribución de Cisco a través de MPS Mayorista de Colombia S.A. en Colombia

De nuestra mayor consideración:

Por la presente, conforme a vuestra relación con Cisco Systems, Inc. ("Cisco"), nos dirigimos a ustedes a los efectos de ratificar a la fecha vuestro carácter de Distribuidor Mayorista de Cisco en el territorio de Colombia; por el cual, Ustedes se encuentran autorizados a comercializar indirectamente los productos Cisco en el territorio Colombiano, según los criterios y políticas de Cisco, a través de un canal de reventa autorizado en el territorio indicado y no de manera directa usuarios finales de dichos productos.

La presente carta tiene una validez de 90 días.

Sin otro particular saludamos a Ustedes muy atentamente,

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Claudia Patricia Mahecha".

Claudia Patricia Mahecha  
Distribution Account Manager  
Cisco Systems  
CANSAC



## SMARTnet/SMARTnet Onsite

### General

**Q.** ¿En qué consiste el soporte SMARTnet® de Cisco®?

**A.** Como parte de los servicios de Soporte Técnico de Cisco, los programas de SMARTnet y SMARTnet Onsite ofrecen soluciones líderes y servicios de solución para el cliente que proveen mejoras y recursos de mantenimiento durante la vida operativa de la red de Cisco

**Q.** ¿Qué está incluido en el soporte SMARTnet de Cisco?

**A.** El soporte SMARTnet de Cisco incluye:

- Soporte para el software del sistema operativo licenciado, tal como el Cisco IOS® Software o el Cisco Catalyst® OS, para productos Cisco cubiertos por el servicio, incluyendo mantenimiento, y releases menores y mayores
- Acceso al Centro de Asistencia Telefónica de Cisco (TAC) – 24 horas al día, 7 días a la semana
- Acceso registrado a Cisco.com – Acceso fácil a la información técnica online y al manejo de solicitudes de servicio
- Reemplazo rápido de partes de hardware, dependiendo de las necesidades del cliente y de la cobertura seleccionada:
  - 24 x 7 x 4 – Reemplazo rápido de partes, con o sin ingeniero de campo, son entregados en un período de cuatro horas luego de definir que parte de reemplazo es requerida durante horas de trabajo estándar de la semana (24 horas al día, 7 días a la semana)
  - 8 x 5 x 4 – Reemplazo rápido de partes, con o sin ingeniero de campo, son entregados en un período de cuatro horas luego de definir que parte de reemplazo es requerida durante horas de trabajo estándar de la semana (8 horas al día, 5 días a la semana)
  - Siguiendo Día Hábil (NBD, por sus siglas en Inglés) – Reemplazo rápido de partes, con o sin ingeniero de campo, son entregados al siguiente día laboral entre 9 a.m. y 5 p.m. (siempre que la solicitud se reciba antes de las 3 p.m. hora local del almacén)

**Q.** ¿Por qué un cliente debería comprar servicio de soporte SMARTnet o SMARTnet Onsite de Cisco?

**A.** Al proteger los equipos de la red con un contrato SMARTnet o SMARTnet de Cisco, un cliente puede:

- Maximizar la disponibilidad, confiabilidad y estabilidad de la red
- Reducir el costo total de propiedad utilizando el conocimiento, la pericia y la disponibilidad de los expertos de Cisco
- Incrementar el retorno de inversión (ROI, por sus siglas en Inglés) al tener acceso a las mejoras del software del sistema operativo de Cisco
- Acelerar el tiempo de reparación con las partes adecuadas, en el momento adecuado, para solucionar problemas rápidamente
- Manejar de forma más eficiente los recursos internos expertos en todas las localidades
- Mejorar la productividad y el retorno por empleado con acceso a herramientas y documentación de soporte técnico que puede incrementar el conocimiento técnico y la auto-suficiencia

**Q.** ¿Son los soportes de SMARTnet y SMARTnet Onsite un seguro para situaciones de “romper y reparar” (break/fix)?

**A.** Los programas de SMARTnet y SMARTnet Onsite ofrecen a los clientes mucho más que soluciones para cuando algo anda mal. Únicamente un porcentaje muy pequeño de solicitudes de servicio (menos del cinco por ciento) hechas al TAC de Cisco están relacionadas con defectos o malfuncionamiento. La mayoría de las solicitudes de servicio ayudan a los clientes a manejar operaciones complejas de la red y gerencia de problemas tales como:

- Configuración avanzada de software
- Preguntas de interoperabilidad y mejoras
- Información sobre hardware y software

Adicionalmente, los programas SMARTnet y SMARTnet Onsite de Cisco ayudan a los clientes a proteger la inversión de su red y minimizar los riesgos al:

- Mantener la tecnología de la red del cliente actualizada con las últimas características del software y mejoras del sistema
- Incrementar la organización de soporte del cliente para ayudar a garantizar la disponibilidad de conocimiento y habilidades necesarias para manejar cambios tecnológicos de forma acelerada
- Aumentar el acceso a herramientas y recursos conocedores para solucionar rápidamente los problemas
- Reducir los retos de mantener un inventario de partes de repuesto y entregarlas en lugares remotos, para garantizar así la disponibilidad de partes cuando sea necesaria
- Facilitar ingenieros de campo entrenados para realizar el reemplazo de partes cuando y donde sea necesario

**Q.** ¿Qué características adicionales estándar están disponibles bajo SMARTnet Onsite de Cisco?

**A.** SMARTnet Onsite de Cisco ofrece los mismos elementos que el soporte de SMARTnet, con la adición de un ingeniero en sitio para reemplazar e instalar partes. Los mismos tiempos de entrega aplican en este caso.

**Q.** ¿Cómo debe elegirse entre un programa de SMARTnet o Cisco SMARTnet Onsite?

**A.** El soporte de SMARTnet Onsite de Cisco es la opción adecuada cuando:

- El cliente no tiene recursos expertos adecuados en un lugar particular, como una locación remota.
- Cuando personal entrenado no está disponible para reaccionar de forma inmediata a un problema de la red. El programa de SMARTnet Onsite de Cisco lo puede ayudar a asegurar el reemplazo rápido del hardware.

**Q.** ¿Cómo ayuda Cisco.com a los clientes a soportar sus redes?

**A.** Este soporte online y sistema de información, reconocido y premiado por la industria, incluye herramientas interactiva de consulta, una base de datos comprensiva y recursos de transferencia de conocimiento. Cisco.com ofrece el acceso a un grupo robusto de herramientas técnicas y de información de productos, los cuales incrementan la auto-suficiencia y desarrolla el conocimiento interno del personal para mejorar sus niveles de productividad

Herramientas de *troubleshooting* online y recursos de soporte incluyen:

- **Software Advisor** – Selecciona el software adecuado para los dispositivos de red
- **TAC Case Collection** – Identifica y soluciona problemas comunes
- **My Tech Support** – Página web personalizada con los links favoritos del usuario
- **Output Interpreter** – Provee recomendaciones para solución de problemas

- **Peer-to-peer online forums** – Posibilidad de contactarse con otros en la industria
- **Technical Support Newsletter** –Mantiene al usuario al día e informado

Hay más herramientas y recursos disponibles en el website de Soporte Técnico y Documentación: <http://www.cisco.com/techsupport>.

Brochure del portafolio de servicios de soporte técnico de Cisco, guías de recursos y presentaciones sobre herramientas y recursos en la Web están disponibles en: <http://www.cisco.com/go/supportservices>.

## La garantía Cisco vs. El Contrato de Servicios de Cisco

**Q.** ¿En qué consiste la garantía de Cisco?

**A.** Las garantías son períodos legales limitados para que Cisco repare y/o reemplace sus productos defectuosos. Están limitadas tanto en su duración como en el tipo de soporte que ofrecen, y las garantías no incluyen soporte del TAC de Cisco, mejoras del software o cualquier otro beneficio adicional ofrecido bajo la modalidad de contrato de servicio. Es responsabilidad de Cisco reparar y/o reemplazar el producto dentro del período de tiempo identificado en la tarjeta de la garantía que acompaña el producto Cisco original al momento de la compra. Los elementos cubiertos bajo la garantía incluyen:

- **Hardware:** Esto garantiza que la pieza de hardware estará libre de defectos en material y funcionamiento bajo uso normal o será reemplazada por Cisco.
- **Software:** Esto garantiza que el medio físico está libre de defectos o será reemplazado por Cisco. También, la garantía garantiza que el software generalmente se adapte a las especificaciones del producto. La garantía es explícita “como está” y no incluye nuevos releases.

**Q.** ¿Si un producto está cubierto con la garantía estándar de Cisco, por qué debería comprar los servicios de SMARTnet mientras la garantía esté vigente?

**A.** Los programas SMARTnet y SMARTnet Onsite de Cisco ofrecen niveles de soporte más robustos que los disponibles bajo la garantía. Para la mayoría de los productos, las garantías de Cisco están limitadas en tiempo (detalles especificados para cada tipo de producto), mientras que el programa SMARTnet puede comprarse para recibir soporte y mantenimiento por hasta cinco años después de que el producto ha sido despachado. Los servicios disponibles bajo el contrato de soporte de SMARTnet que **NO** están incluidos dentro de la garantía son:

- Reemplazo rápido de hardware en opciones de envío de Siguiente Día Hábil (NBD) o cuatro horas (restricciones aplican. Ver la hoja de datos de SMARTnet para más información)
- Soporte técnico continuo a través del TAC de Cisco
- Mejoras recientes de software
- Acceso registrado a Cisco.com

**Tabla 1.** - SMARTnet de Cisco vs. Garantía

	SMARTnet	90-Días/1 Año HW Limitado	Vida Limitada del Hardware
Duración de Cobertura para el Hardware	Contratos renovables	90 Días/1 Año	De por vida (ventiladores y fuentes de poder limitadas a cinco años)
Duración de Cobertura para el Software de Aplicación	No	90 Días	No
Soporte Técnico del TAC	Si	No	No
Releases de Mantenimiento para OS	Si	90 Días	90 Días
Releases Menores y Mayores para el OS	Si	No	No
Releases de Mantenimiento y Menores para	No	No	No

	SMARTnet	90-Días/1 Año HW Limitado	Vida Limitada del Hardware
<b>Software de Aplicación</b>			
<b>Releases Mayores para el Software de Aplicación</b>	No	No	No
<b>Actualizaciones de Archivo de Firmas</b>	No	No	No
<b>Acceso Registrado al Conocimiento y Herramientas Online disponibles en Cisco.com</b>	Si	No	No
<b>Reemplazo de Partes</b>	Estándar: Siguiente Día Hábil Opcional: 4 horas, en sitio	RTF (10 Días)	RTF (10 Días)
<b>Cobertura de Equipo</b>	Todos	Todos	Todos

## Soporte para el Software del Sistema Operativo

**Q.** ¿Están las actualizaciones del software incluidas en el contrato de SMARTnet de Cisco?

**A.** Si. Para los sistemas operativos tales como Software IOS de Cisco y Catalyst OS de Cisco, todas las actualizaciones de software para equipos licenciados cubiertos en la plataforma del cliente son parte del programa básico. Actualizaciones de software incluyen bug fixes y mantenimiento, releases menores y mayores para el grupo de elementos. No hay cargo adicional para actualizaciones mientras el producto se mantenga amparado por un contrato SMARTnet.

- Release Mayor (Version o Main Line) – Consolida previos bug fixes, previos releases de mantenimiento, previo uso temprano de releases, y/o nuevas capacidades dentro de un mismo release. Por ejemplo: 12.0 o 12.0M.
- Release Menor – Interno de Cisco para el Software IOS de Cisco; igual que un release mayor. Por ejemplo: 12.3 o 12.3M.
- Release de Mantenimiento – Incluye bug fixes. Por ejemplo: 12.2(16), 12.2(16a), 12.2.16, o 12.2.16a. También incluye nuevas capacidades puntuales o despliegue temprano de releases. Por ejemplo: 12.2(8)T, 12.2.(8)T1, 12.2.8T, o 12.2.8T1.

**Q.** Otras empresas dicen que ofrecen mejoras del software. ¿Por qué Cisco no ofrece “mejoras” del software a través de los programas SMARTnet y SMARTnet Onsite?

**A.** Es sólo una diferencia en terminología. Cisco eligió atribuirle el término “mejora (upgrade)” cuando un cliente se mueve de un grupo de características (features) del software a otro. “Releases Mayores” dentro del grupo de características de Cisco es equivalente a lo que otros vendedores llaman mejoras (upgrades) de software (una mejora de 2.X a 3.X, por ejemplo).

**Q.** ¿Entonces, qué es un grupo de mejoras características (feature set upgrade)? Está incluido en los programas de SMARTnet y SMARTnet Onsite?

**A.** Un grupo de mejoras características es un release de software cotizado y licenciado de manera separada que contiene configuraciones mejoradas y/o características que proveen capacidades adicionales. Por ejemplo, para mejorar (upgrade) del grupo de características IP a IP/IPX o de IP-Base o IP-Advanced Security (grupo nuevo de características para los sistemas Cisco 1700, 2600 y 3700), los clientes necesitan comprar una mejora. Sin embargo, este grupo de características de mejora no están disponibles como parte de los programas SMARTnet o SMARTnet Onsite.

**Q.** ¿A qué software tiene acceso el cliente a través de SMARTnet de Cisco?

**A.** Los clientes tienen acceso a todas las mejoras de software del sistema operativo dentro del grupo de características de los equipos protegidos con un contrato. Esto incluye bug fixes para el sistema operativo y mantenimiento, releases menores y mayores.

**Q.** ¿Está el soporte para software de aplicaciones de productos de Cisco, tales como seguridad, Telefonía IP, y administración de la red, incluido en los programas de SMARTnet y SMARTnet Onsite de Cisco?

**A.** No. Cisco ofrece servicios de soporte para software de aplicaciones que ofrecen el soporte requerido para el software de aplicaciones de productos tales como seguridad, Telefonía IP y administración de redes. Hay dos programas disponibles: Software Application Support (SAS) y Software Application Support plus Upgrades (SASU). SAS de Cisco incluye soporte del TAC de Cisco las 24 horas del día, acceso registrado a Cisco.com y actualizaciones del software de aplicaciones (mantenimiento y releases menores). SASU de Cisco incluye todos los componentes de SAS, más acceso a los releases mayores del software de aplicación.

**Q.** ¿Cómo se notifica a los usuarios de los nuevos releases de software si tienen un contrato SMARTnet de Cisco?

**A.** Los releases nuevos son anunciados vía el boletín de productos publicado en Cisco.com y en el Newsletter de Servicio de Soporte Técnico al cual pueden suscribirse en esta dirección: <http://www.cisco.com/techsupport>.

**Q.** ¿Cómo un cliente obtiene actualizaciones de software incluidas en el soporte de SMARTnet?

**A.** Las actualizaciones del Software IOS de Cisco y del Catalyst OS de Cisco están disponibles para ser extraídas desde Cisco.com Software Center localizado en: <http://www.cisco.com/software>.

**Q.** ¿Puede un cliente adquirir un contrato SMARTnet para proteger un equipo que no había sido previamente protegido con un contrato de servicios de Cisco?

**A.** Si, pero el cliente debe estar usando la versión actual de software. Si el software es uno o más releases viejo, entonces la compañía debe comprar los releases actuales antes de poder comprar un contrato de SMARTnet para ese equipo. Adicionalmente, el producto debe ser inspeccionado por Cisco para asegurar que todos los componentes y el software estén aprobados.

**Q.** ¿Incluyen los programas de SMARTnet y SMARTnet Onsite el poder para hacer instalación de servicios de mejoras de software remotas en el sitio?

**A.** No. El servicio SMARTnet de Cisco no incluye instalación de software. El cliente es responsable por la instalación del software o puede comprar estos servicios de un socio de negocios de Cisco. Sin embargo, el servicio le permitirá a la compañía llamar al TAC de Cisco para solicitar ayuda en el proceso.

## **El Centro de Asistencia Técnica de Cisco**

**Q.** ¿Qué hace al Centro de Asistencia Técnica de Cisco (TAC, por sus siglas en Inglés) diferente de otros centros de soporte?

**A.** El TAC de Cisco -reconocido y premiado- ofrece soporte mundial para los productos Cisco bien sea vía Web, correo electrónico o teléfono, las 24 horas del día, los siete días de la semana. El TAC de Cisco le ofrece a los dueños de contratos de servicio:

- **Asistencia Experta**— para complementar los recursos internos, el TAC de Cisco emplea un grupo altamente calificado de ingenieros de soporte que poseen certificaciones en redes y CCIE<sup>®</sup>, así como ingenieros de desarrollo e investigación. En conjunto, los ingenieros de Cisco han acumulado más de 800 patentes aprobadas en Estados Unidos, y con regularidad son invitados a dar presentaciones en conferencias técnicas, así como han escrito varios libros y white papers de la industria.
- **Solución rápida**— El TAC de Cisco constantemente mide la satisfacción del cliente y hace seguimiento del tiempo que demora resolver casos
- **Alto nivel de conocimiento**— El TAC de Cisco ofrece amplia y profunda pericia con equipos y software operativo de Cisco, así como una amplia variedad de ambientes de redes (tales como voz, video y comunicación de data) y tecnologías (tales como dial access, Cisco IP Telephony, LAN Switching, optical networking, seguridad, content delivery networks [CDNs], storage area networks [SANs], IP routing, and wireless). Los ingenieros del TAC de Cisco tienen, al menos, cinco años de experiencia en la industria y Cisco facilita entrenamiento permanente para asegurar que el personal técnico esté al día con las tecnologías emergentes.

- Soporte las 24 horas al día, los 365 días al año en múltiples idiomas – vía correo electrónico o telefónico, el TAC de Cisco está disponible cuando se necesita. Además, para soportar al TAC, Cisco usa un laboratorio virtual poderoso, equipado con todos los equipos de Cisco y las versiones del software del sistema operativo de Cisco, el cual es un recurso de ingeniería y conocimiento invaluable para entrenamientos, información de productos y pruebas de problemas en la red.

**Q.** ¿Puedo tener soporte del TAC si no poseo un contrato de servicios?

**A.** Si. El TAC de Cisco lo ayudará si usted no tiene un contrato de servicios de Cisco, pero se le solicitará que cancele un “per-incident fee” (honorarios por incidente) o que compre un contrato de servicios.

**Q.** ¿De qué forma el TAC de Cisco de la prioridad a las solicitudes de soporte?

**A.** El proceso de Cisco le permite a los clientes designar la severidad de cada solicitud de servicio. Para asegurar que todos los problemas están en un formato estándar, Cisco estableció las siguientes definiciones de severidad de problemas:

- *Severidad 1* – Cuando un red existente está caída o hay impacto severo en las operaciones de negocios del cliente. Cisco y el cliente comprometerán los recursos necesarios, el tiempo necesario, para resolver la situación.
- *Severidad 2* – Cuando la operación de una red existente está severamente degradada o aspectos significativos de la operación de negocios del cliente están negativamente impactadas por un desempeño inaceptable de la red. Cisco y el cliente comprometerán recursos a tiempo completo durante horas normales de trabajo para resolver la situación.
- *Severidad 3* – Cuando el desempeño operativo de la red está deteriorada pero la mayoría de las operaciones de negocios continúan funcionando. Cisco y el cliente están dispuestos a comprometer recursos durante horas laborables para restaurar el servicio a los niveles satisfactorios.
- *Severidad 4* – Cuando el cliente requiere información o asistencia con las capacidades, instalación o configuración de los productos Cisco, y hay poco o ningún impacto en la operación del negocio del cliente. Cisco y el cliente están dispuestos a proveer recursos durante horas laborales para facilitar la información o asistencia requerida.

**Q.** Entiendo el excedente de servicio que el TAC de Cisco debe proveer bajo un contrato SMARTnet. ¿Como afecta esto el manejo de los problemas de mi red?

**A.** El TAC de Cisco se apoya en una red de partners y vendedores que proveen los servicios básicos representando Cisco. Esto es una práctica común en la industria. Trabajando bajo la supervisión gerencial del TAC de Cisco, estos ingenieros manejan sólo ciertos escenarios simples de soporte relacionados con reemplazo de partes y preguntas técnicas de rutina. Para asuntos más complejos o fuera de lo común, el TAC de Cisco emplea un equipo altamente calificado con años de experiencia en redes. Adicionalmente, un sistema sofisticado de llamada de ruteo permite que el TAC de Cisco rápidamente enrute su llamada hacia el experto en esa tecnología, quien puede atender su requerimiento de forma inmediata.

## Reemplazo de Partes

**Q.** ¿Siempre envían las partes al Siguiente Día Hábil (NBD) si el cliente tiene un contrato con esa opción?

**A.** Las partes son enviadas al Siguiente Día Hábil (NBD, por sus siglas in Inglés) durante horas laborales, donde esté disponible. Si el servicio al Siguiente Día Hábil no está disponible, Cisco le ofrece el servicio Envío el Mismo Día (Same Day Ship, SDS por sus siglas en Inglés), modalidad bajo la cual las partes son enviadas el mismo día desde el almacén. Sin embargo, para destinos fuera de los Estados Unidos, el día exacto de entrega de la parte está sujeto a temas fuera del control de Cisco, tales como Aduanas e Importación del país donde se ha enviado la parte. Contacte a su representante de ventas Cisco para verificar el nivel de servicios disponible en su área.

## Procesos y Responsabilidades

**Q.** ¿Quién es responsable de regresar las piezas defectuosas que fueron reemplazadas bajo el programa de reemplazo de partes?

**A.** El cliente que posee un contrato SMARTnet es responsable de obtener un número de autorización de retorno de materiales (return-materials-authorization (RMA)) para regresar el producto. Cisco facilitará guías pre-pagadas de envío para el retorno del equipo con un RMA que esté localizado dentro de Estados Unidos y Canadá. Políticas fuera de los Estados Unidos y Canadá varían por región. Contacte a su representante de ventas Cisco para detalles sobre las políticas en su región.

**Q.** ¿Qué son las guías de despacho para envío de partes dentro de cuatro horas?

**A.** La medición de las cuatro horas empieza en el momento en que el TAC de Cisco determina que una parte debe ser reemplazada y envía una parte o un ingeniero de campo.

**Q.** ¿Puedo tener soporte del TAC si no poseo un contrato de servicios?

**A.** Si. El TAC de Cisco lo ayudará si usted no tiene un contrato de servicios de Cisco, pero se le solicitará que cancele un “per-incident fee” (honorarios por incidente) o que compre un contrato de servicios.

## Disponibilidad

**Q.** ¿Dónde está el soporte SMARTnet de Cisco disponible?

**A.** El soporte SMARTnet de Cisco está disponible a nivel mundial con algunas excepciones en el nivel de servicio en Europa, Asia y América Latina. Cisco está continuamente expandiendo las áreas de su servicio. Adicionalmente, la herramienta llamada Cisco Service Availability Matrix (SAM) puede ayudarlo a verificar la disponibilidad de los servicios a nivel mundial. Esta herramienta incluye información sobre el soporte SMARTnet, SP Base de Cisco y el programa SmartSpares. La información está disponible en:  
<http://tools.cisco.com/apidc/sam/search.do>.

**Q.** ¿Dónde puedo encontrar más información sobre los servicios de Cisco?

**A.** Más información sobre los Servicios de Cisco está disponible en: <http://www.cisco.com/go/supportservices>. (Partners necesitan ingresar con su password para ver más opciones.)

**Corporate Headquarters**

Cisco Systems, Inc.  
170 West Tasman Drive  
San Jose, CA 95134-1706  
USA  
www.cisco.com  
Tel: 408 526-4000  
800 553-NETS (6387)  
Fax: 408 526-4100

**European Headquarters**

Cisco Systems International BV  
Haarlerbergpark  
Haarlerbergweg 13-19  
1101 CH Amsterdam  
The Netherlands  
www-europe.cisco.com  
Tel: 31 0 20 357 1000  
Fax: 31 0 20 357 1100

**Americas Headquarters**

Cisco Systems, Inc.  
170 West Tasman Drive  
San Jose, CA 95134-1706  
USA  
www.cisco.com  
Tel: 408 526-7660  
Fax: 408 527-0883

**Asia Pacific Headquarters**

Cisco Systems, Inc.  
168 Robinson Road  
#28-01 Capital Tower  
Singapore 068912  
www.cisco.com  
Tel: +65 6317 7777  
Fax: +65 6317 7799

Cisco Systems has more than 200 offices in the following countries and regions. Addresses, phone numbers, and fax numbers are listed on the **Cisco Website at [www.cisco.com/go/offices](http://www.cisco.com/go/offices).**

Argentina • Australia • Austria • Belgium • Brazil • Bulgaria • Canada • Chile • China PRC • Colombia • Costa Rica  
Croatia • Cyprus • Czech Republic • Denmark • Dubai, UAE • Finland • France • Germany • Greece • Hong Kong SAR  
Hungary • India • Indonesia • Ireland • Israel • Italy • Japan • Korea • Luxembourg • Malaysia • Mexico  
The Netherlands • New Zealand • Norway • Peru • Philippines • Poland • Portugal • Puerto Rico • Romania • Russia  
Saudi Arabia • Scotland • Singapore • Slovakia • Slovenia • South Africa • Spain • Sweden • Switzerland • Taiwan  
Thailand • Turkey • Ukraine • United Kingdom • United States • Venezuela • Vietnam • Zimbabwe

Copyright © 2006 Cisco Systems, Inc. All rights reserved. Catalyst, CCIE, Cisco, Cisco IOS, Cisco Systems, the Cisco Systems logo, and SMARTnet are registered trademarks or trademarks of Cisco Systems, Inc. and/or its affiliates in the United States and certain other countries.

All other trademarks mentioned in this document or Website are the property of their respective owners. The use of the word partner does not imply a partnership relationship between Cisco and any other company. (0601R)



## Contactos del Centro de Soporte para Cisco Small Business

AMÉRICA LATINA



SOPORTE

**Contactos del Centro de soporte técnico para Cisco Small Business**

Contactos mundiales de Cisco

### Soporte técnico para Cisco Small Business

Por teléfono o chat, los ingenieros del Centro de soporte técnico para Cisco Small Business tienen certificación CCNA y más para abordar las necesidades técnicas de sus empresas en crecimiento.

Soporte en línea	
<a href="#">Comunidad de soporte técnico de Cisco Small Business</a>	El soporte en línea es gratuito.
<a href="#">Documentación en línea</a>	
Soporte en vivo	
El soporte es gratis para productos con contrato de servicios o garantía. Se pueden cobrar honorarios por el soporte de productos fuera de garantía. Para simplificar su llamada telefónica o comunicación por chat:	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tenga a la mano el número de serie del producto y su nombre de usuario de Cisco.com. (<a href="#">En caso necesario, realístrese</a>)</li> <li>2. <a href="#">Actualice su perfil</a> con la información de su contrato de servicios, de ser necesario.</li> </ol>	
 <b>Chat en vivo</b> <a href="#">Chat en vivo</a> con un ingeniero de soporte técnico.	
 <b>Soporte telefónico</b> Localice el número de su país a continuación. Si su país no se encuentra en la lista, marque el número de los Estados Unidos. Pueden cobrarse cargos por llamada de larga distancia.	
Alemania	0800 503 0017
Arabia Saudita	800 844 5849
Argentina	0800-333-0861
Australia	1 800 605 731
Austria	0800 216 516
Brasil	8008921019
Bulgaria	00800 1184400
Bélgica	0800 80 580
Canadá	1 866 606 1866 (Para soporte en Francés, puede solicitar el servicio de interpretación disponible.)
Chile	123-0-020-0875 (sólo en Inglés)
China	86 800 888 8168 (para llamadas de línea de tierra) 400 628 2616 (para llamadas de celulares)
Colombia	1 800 518 1226
Corea del Sur	00 308 13 2371
Croacia	0800 805290 (llamada gratuita)
Dinamarca	80 60 4856 (sólo en Inglés)
Emiratos Árabes Unidos (EAU)	800 0441 6850
Eslovaquia	0800 128093 (Número gratuito nacional)
España	900 813 149
Estados Unidos	1 866 606 1866

20/6/2014

## Contactos del Centro de Soporte para Cisco Small Business - Cisco Systems

Filipinas	1-800-1-116-0999
Finlandia	08-00 918 087
Francia	08 05 54 04 27
Grecia	00800 4414 7693
Hong Kong	800 90 3154
Hungría	06 80 983 805
India	1800 102 5553 1800 300 24726
Indonesia	001 803 015 204 7878
Irlanda	1800 812 583
Israel	1 809 440 610
Italia	800 928 322
Japón	<b>Clientes</b> 03-6908-7148 (llamada con cargo) 0120-916326 (llamada gratuita)  <b>Partners</b> 03-6908-7147 (llamada con cargo) 0120-916029 (llamada gratuita)
Luxemburgo	8002-5951
Malasia	1-800-81-4957
México	001-866-915-4503
Noruega	800 41094
Nueva Zelanda	0 800 442 471
Panamá	001-800-203-8260
Países Bajos	0800 023 3416
Perú	0800-51065
Polonia	0800 7020 43
Portugal	800 844 767
Reino Unido	0800 917 5473
República Checa	800 900 212
República Dominicana	1 888 752 1156
Rumania	0800 896764 (Número gratuito internacional)
Rusia	8 1080 022 721 044 8 800 700 9981
Singapur	800 1204634
Sudáfrica	0800 007241 (llamada gratuita)
Suecia	02-01 605765
Suiza	0800 000 500
Tailandia	001-800-132-038194
Taiwán	801148949
Turquía	0811 288 0001 Cuando se le indique, marque 888 402 0271
Ucrania	Marque 0, aguarde la segunda señal de tono, luego marque 00 11 Cuando se le indique, marque 888 402 0271
Venezuela	8001003167
Vietnam	120-11589
Otros países Europeos o del Oriente Medio (EMEA)	+44 2 030 274 627

Soporte y Documentación  
Descargas de Software

Herramientas y Recursos  
Herramientas para Bugs

Comunidades  
Comunidad de Soporte de Cisco

Acerca de Cisco  
Relaciones con Inversores

21/6/2014

## Contactos del Centro de Soporte para Cisco Small Business - Cisco Systems

Filipinas	1-800-1-116-0999
Finlandia	08-00 918 087
Francia	08 05 54 04 27
Grecia	00800 4414 7693
Hong Kong	800 90 3154
Hungría	06 80 983 805
India	1800 102 5553 1800 300 24726
Indonesia	001 803 015 204 7878
Irlanda	1800 812 583
Israel	1 809 440 610
Italia	800 928 322
Japón	<b>Clientes</b> 03-6908-7148 (llamada con cargo) 0120-916326 (llamada gratuita)  <b>Partners</b> 03-6908-7147 (llamada con cargo) 0120-916029 (llamada gratuita)
Luxemburgo	8002-5951
Malasia	1-800-81-4957
México	001-866-915-4603
Noruega	800 41094
Nueva Zelanda	0 800 442 471
Panamá	001-800-203-8260
Países Bajos	0800 023 3416
Perú	0800-51065
Polonia	0800 7020 43
Portugal	800 844 767
Reino Unido	0800 917 5473
República Checa	800 900 212
República Dominicana	1 888 752 1156
Rumania	0800 896764 (Número gratuito internacional)
Rusia	8 1080 022 721 044 8 800 700 9981
Singapur	800 1204834
Sudáfrica	0800 007241 (llamada gratuita)
Suecia	02-01 605765
Suiza	0800 000 500
Tailandia	001-800-132-038194
Taiwán	801148949
Turquía	0811 288 0001 Cuando se le indique, marque 888 402 0271
Ucrania	Marque 0, aguarde la segunda señal de tono. Luego marque 00 11 Cuando se le indique, marque 888 402 0271
Venezuela	8001003167
Vietnam	120-11589
Otros países Europeos o del Oriente Medio (EMEA)	+44 2 030 274 627

Soporte y Documentación  
Descargas de Software

Herramientas y Recursos  
Herramientas para Bugs

Comunidades  
Comunidad de Soporte de Cisco

Acerca de Cisco  
Relaciones con Inversores

20/6/2014

[Software Advisor](#)

[Configuración](#)

[Troubleshooting](#)

[Instalación y Actualización](#)

[Release Notes](#)

[Referencias de Comandos](#)

[Field Notices](#)

[Consejos de Seguridad](#)

## Contactos del Centro de Soporte para Cisco Small Business - Cisco Systems

[Servicio de Notificaciones de Cisco](#)

[Localizador de Comandos](#)

[Decodificador de Mensajes de Error](#)

[Output Interpreter](#)

[Ver Todo...](#)

[Pregunte al Experto](#)

[New sletter de Soporte](#)

[Opiniones Técnicas](#)

[Redes de Aprendizaje](#)

[Redes de Desarrollo](#)

### Contactos de Soporte de Cisco

[Crear una Solicitud de Servicio](#)

[Soporte Técnico telefónico o por e-mail](#)

[Responsabilidad Social Corporativa](#)

[Conservación Ambiental](#)

[Redes Humanas](#)

[Oportunidades Profesionales](#)

### Contactos

[Contacte a Cisco](#)

[Encuentre un Partner](#)

[Contactos](#) | [Comentarios](#) | [Ayuda](#) | [Mapa del sitio](#) | [Términos y condiciones](#) | [Declaración de privacidad](#) | [Política de Cookies](#) | [Marcas registradas](#)



CONSUMIDOR

B2B

CONTENIDOS Y SERVICIOS

SOPORTE

PROMOCIONES

[PROTECCIÓN DE DATOS](#) | [IMPULSANDO TALENTOS](#) | [NOTICIAS](#) | [ACERCA DE SAMSUNG](#)

[Hogar](#) | [SOPORTE](#) | [Información de Servicio](#)

## Información de garantía

### SAMSUNG ELECTRONICS COLOMBIA S.A.

Este producto ha sido legalmente importado por Samsung Electronics Colombia S.A., cumple con la calidad e idoneidad técnica para el territorio Colombiano y es comercializado de acuerdo a la resolución conjunta No. 37120 SIC – 10105 DIAN.

En caso de requerir soporte técnico para su producto o información sobre nuestra red de servicio, puede contactarse con Tu Amigo Samsung, gratis a nivel nacional al 01 8000 112112 o en Bogotá 6001272. De igual manera puede remitirse a nuestra página web

<http://www.samsung.com/co>

### TÉRMINOS DE GARANTÍA

1. Cuando el consumidor solicita la reparación de un producto en garantía, debe presentar este certificado totalmente diligenciado y la factura legal de compra del producto.
2. Solo están cubiertos por garantía los productos importados y vendidos por Samsung Electronics Colombia S.A.
3. Los costos asociados a instalación, mantenimiento y explicación sobre la operación del producto no están cubiertos por ninguna garantía, por lo tanto son entera responsabilidad del consumidor.
4. El presente certificado de garantía es válido únicamente en el territorio Colombiano.
5. El cliente será responsable de respaldar en un dispositivo externo toda la información y programas contenidos, almacenados y registrados en el Computador Portátil, momento de requerir soporte técnico. Deberá desactivar o entregar todas las contraseñas de seguridad antes de que los servicios se lleven a cabo, eliminar todos los datos antes de que se cambien partes o el producto mismo. El cliente deberá hacerse cargo y responsable de volver a instalar todos los programas, datos y contraseñas.
6. Samsung Electronics Colombia S.A., no se hace responsable por la destrucción o pérdida de información, datos, imágenes o archivos, ya sea debido a problemas de virus o a fallas producidas en el Computador Portátil, que no sean imputables a una mala manipulación del equipo por parte de SAMSUNG o de sus representantes de servicio técnico, es decir, será siempre responsabilidad del cliente, velar por el respaldo de la información contenida en el producto y por mantener su confidencialidad.
7. Cuando no exista un comprador o usuario, esta garantía no aplica, por lo que si una persona alquila o arrienda el Computador Portátil marca Samsung, deberá contactar a su compañía de alquiler o arrendamiento financiero para determinar qué clase de garantía es aplicable.

### CONDICIONES DE LA GARANTÍA

Samsung Electronics Colombia S.A. garantiza para sus productos, el servicio de reparación gratuita por cualquier defecto de fábrica dentro del periodo de garantía específico para cada tipo de producto.

### SUMINISTRO DE REPUESTOS

Samsung Electronics Colombia S.A. garantiza para todos sus productos el suministro de repuestos de básico funcionamiento durante un periodo mínimo de treinta y seis meses a través de nuestra Red de Centros de Servicio y Distribuidores de Repuestos Autorizados.

### SITUACIONES NO CUBIERTAS POR GARANTÍA

1. El cliente no presenta el certificado de garantía, ni copia de la factura legal de venta.
2. Productos cuyo certificado de garantía no tiene diligenciado los datos completos o los mismos han sido alterados.
3. Productos cuyo certificado de garantía o la factura legal de venta presentan escritura de difícil lectura.
4. Productos cuyo periodo de garantía haya finalizado.
5. Problemas causados por la instalación y/o reparación efectuada por personal no autorizado por Samsung Electronics Colombia.
6. Productos que presenten modificaciones no autorizadas en las especificaciones.
7. Problemas causados por operación o uso inadecuado (diferente al recomendado en el manual de usuario) o por condiciones ambientales deficientes.
8. Problemas causados por transporte inapropiado del equipo.
9. Problemas causados por la invasión de elementos extraños al producto como agua, arena, insectos, roedores o similares.
10. Problemas causados por fenómenos naturales como: terremotos, inundaciones, tormentas eléctricas, etc. por condiciones accidentales o provocadas como humedades, incendios, fluctuaciones de voltaje, vandalismo, robo o similares.
11. Productos que presenten el número de serie alterado o removido.
12. No están cubiertos por la garantía: baterías, casetes, altavoces (bocinas), controles remotos, memorias extraíbles, consumibles, accesorios y partes plásticas, metálicas, eléctricas, caucho, tela o cosméticas que pueden sufrir desgaste por uso normal.
13. Esta garantía no cubre partes cosméticas, tales como: el acabado exterior, desgastes del esmalte del teclado por uso o abuso del cliente, marcos quebrados de pantalla, LCD rayado, ruptura o levantamiento de las teclas del teclado.
14. La garantía no cubre daños ocasionados a la unidad por instalación de programas que causen inconvenientes o conflictos con el sistema operativo original del producto.
15. Infección de virus.

- 17. Esta garantía no aplica para Softwares.
- 18. Problemas de recepción o imagen y distorsiones relacionadas con el ruido, el eco, la interferencia u otra transmisión de señal, y problemas de entrega de señal.
- 19. Imágenes residuales causadas por visualizar una imagen fija en la pantalla durante un periodo prolongado de tiempo, e imperfecciones de menor importancia dentro de las especificaciones de diseño o que no alteren sustancialmente la funcionalidad.
- 20. Cualquier batería es tratada como consumible y tiene garantía solo por un año, siempre y cuando se demuestre que está por debajo del 80% de su capacidad.

## PERIODO DE GARANTIA:

Todos los productos de audio y video, cámaras (fotográficas y videocámaras), impresoras y multifuncionales, fax, teléfonos celulares, y productos de línea blanca, tienen un periodo de garantía de 1 año.

Adicionalmente, Samsung Electronics Colombia cubre garantías especiales como se muestra a continuación:

PERIODOS DE GARANTIA				
PRODUCTO	DESCRIPCIÓN	GARANTIA BÁSICA (MESES)	GARANTIA ESPECIAL POR PARTES (MESES)	SERVICE TYPE
MONITORES	CRT (Convencional)	36		CI
	LCD	36		>32"IH - <32"CI
	POP (Plasma)	12		>32"IH - <32"CI
	LFD (Industriales)	36		>32"IH - <32"CI
HDD Discos Duros	HDD (Desktop y Portátiles)	12	N/A	PS
IMPRESORAS Y MULTIFUNCIONALES	CLBP (Impresoras Láser a Color)	12	1 mes para Cartucho Inicial 12 meses para Cartucho No Inicial	CI
	MLBP (Impresoras Laser Monocromáticas)	12	1 mes para Cartucho Inicial 6 meses para Cartucho No Inicial	CI
	LMFP (Multifuncionales)	12	1 mes para Cartucho Inicial 6 meses para Cartucho No Inicial	CI
	INK (Impresoras de inyección de tinta)	12	1 mes para Cartucho Inicial 3 meses para Cartucho No Inicial	CI
LAVADORAS	MOTOR TIPO DIRECTO	12	120 MESES TAN SOLO PARA EL MOTOR TIPO DIRECTO (*)	IH
	TODOS LOS MODELOS	12	60 MESES TAN SOLO PARA LA TARJETA ELECTRONICA (MAIN PCB) (**)	IH
AIRE ACONDICIONADO	AIRE ACONDICIONADO	12	60 MESES TAN SOLO PARA EL COMPRESOR (**)	IH
NEVERAS	TODOS LOS MODELOS	12	36 MESES EN TOTAL TAN SOLO PARA EL COMPRESOR	IH
(*) LAVADORAS VENDIDAS A PARTIR DE FEBRERO DE 2010 (**) PRODUCTOS VENDIDOS A PARTIR DE OCTUBRE DE 2001 (***) PRODUCTOS VENDIDOS A PARTIR DE SEPTIEMBRE DE 2010				

En los casos señalados con \*\* la garantía cubre solo el valor del repuesto, no cubre la mano de obra.

Recuerde que para aclarar cualquier inquietud puede comunicarse con la línea amiga de Samsung y que además debe remitirse de manera específica a la carta de garantía que acompaña su producto Samsung.

### Quiénes somos

Acerca De Samsung  
Noticias  
Compañías Afiliadas  
Relaciones con Inversionistas

### Qué hacemos

#### Teléfonos Celulares

Galaxy Camera  
Smartphone  
Galaxy Note  
Tablet  
Esencial  
Accesorios  
Galaxy Gear

#### Electrodomésticos Para el Hogar

Neveras  
Lavadoras y Secadoras  
Microondas  
Aire Acondicionado

#### Televisión / Audio y Video

TV  
DVD  
Blu-ray  
Audio  
Accesorios TV

#### Cámaras y Videocámaras

Smart NX  
Galaxy Camera  
Cámaras SMART  
Cámaras  
Lentes NX

#### Informática

Monitores  
Impresoras  
Computadores  
Computadores ATV

### Cómo podemos ayudarte?

Soporte  
Centro De Descargas  
Guía De Usuario  
Artículos  
Contáctenos  
Ayuda para accesibilidad

Buscar



Colombia / Español

Versión de bajo ancho de banda



Buscar

Hogar SOPORTE Información de Servicio

### Centros De Servicio

BUSCAR POR PRODUCTO

BUSCAR POR DIRECCIÓN

Para encontrar los puntos de servicio cerca de usted, seleccione la categoría de producto y área.

Tipo de producto	TV	Subtipo de producto	LED TV
Área	Ciudad	TUNJA	BUSCAR

### Resultados de la búsqueda de soporte para : 1

Nº	Nombre	Contacto / Dirección	Teléfono / Fax
1	ITECH	CALLE 21 N° 9 - 69 PISO 2	(P) 01-8000-112-112

1



Datos de mapa ©2014 Google

#### Quiénes somos

- Acerca De Samsung
- Noticias
- Compañías Afiliadas
- Relaciones con Inversionistas

#### Qué hacemos

- Teléfonos Celulares**
  - Galaxy Camera
  - Smartphone
  - Galaxy Note
  - Tablet
  - Esencial
  - Accesorios
  - Galaxy Gear

- Televisión / Audio y Video**
  - TV
  - DVD
  - Blu-ray
  - Audio
  - Accesorios TV

- Cámaras y Videocámaras**
  - Smart NX
  - Galaxy Camera
  - Cámaras SMART
  - Cámaras
  - Lentes NX

- Informática**
  - Monitores
  - Impresoras
  - Computadores
  - Computadores ATIV

#### Como podemos ayudarte?

- Soporte
- Centro De Descargas
- Guia De Usuario
- Articulos
- Contactenos
- Ayuda para accesibilidad

## La Tienda Fotográfica

Calle 4 oeste # 53ª-43 Cali – Tel 3760847

[www.latiendafotografica.com](http://www.latiendafotografica.com)

### Señor

Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia UPTC  
La ciudad

### CERTIFICACIÓN

Por medio de la siguiente certificamos a la empresa COMERCIALIZADORA SERLE.COM SAS con NIT: 800089897-4 cuya dirección es: CALLE 14#15-18 P4 CIUDAD: DUITAMA, BOYACA TELEFONO y sus teléfonos 3212010899- (8) 7601160. Como distribuidores autorizados de nuestro producto Portafondos kit completo el cual fabricamos en nuestras instalaciones en la ciudad de Cali y e cual posee una garantía de un (1) año para el cual SERLE.COM SAS está autorizada como centro de servicios.

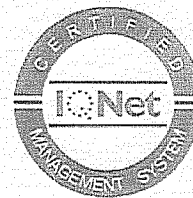
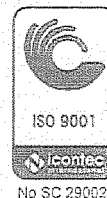
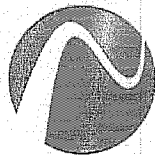
Para constancia se firma el día 5 de junio de 2014 en la ciudad de Cali

  
Omar Flórez

La Tienda Fotográfica  
Calle 4 53ª-43 Cali  
Cel 3116312780  
Tel 3760847



**NICOMAR**<sup>®</sup>  
Energía Segura



Bogotá D.C, 2014-06-12

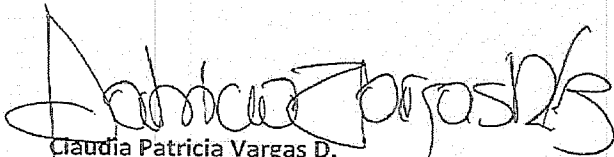
Señores  
UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA Y TECNOLÓGICA  
Ciudad

Ref. CERTIFICACION DE DISTRIBUCION PROCESO N° 021-2014

Certificamos que la empresa **COMERCIALIZADORA SERLE.COM S.A.S NIT 800.089.897-4**, ha mantenido relaciones con **NICOMAR ELECTRONICS S.A.**, en Calidad de distribuidor autorizado de nuestra línea de **UPS ON LINE REF. TITAN MARCA: NICOMAR**, adicionalmente cuenta con la capacidad y el conocimiento para la atención de soporte técnico para cada una de las referencias propuestas.

Durante el tiempo de relaciones ha mostrado prácticas comerciales y conocimiento técnico que lo habilita para comercializar y brindar soporte de nuestros productos, y cuenta con el apoyo y respaldo técnico de nuestra compañía.

Esta certificación tiene una vigencia de 3 meses contados a partir de la fecha de su expedición.

  
Claudia Patricia Vargas D.  
Gerencia de Operaciones Comerciales

NICOMAR ELECTRONICS S.A.  
Carrera 62 N° 14-65 - Zona Industrial Puente Aranda- PBX (57-1) 570 9000  
E-mail: servicioalcliente@nicomar.com.co - www.nicomar.com.co - Bogotá, D.C. - Colombia



**elinchrom**<sup>®</sup>  
elinca sa switzerland www.elinchrom.com



**elinca sa**

Av. Longemalle 11

BP 458

1020 Renens SWITZERLAND

TEL. ++4121 637 26 77

Fax ++4121 637 26 81

e-mail: [elinca@elinca.ch](mailto:elinca@elinca.ch) web: [www.elinchrom.com](http://www.elinchrom.com)

Señores Entidades Educativas  
Señores Entidades Oficiales  
Señores Fotógrafos Profesionales

Respetados Señores.

**Cassa Importadores** con Nit 860 404 117-8 Es nuestro representante exclusivo para:

Colombia, Perú, Ecuador, Bolivia, Chile, Centro América y El Caribe.

Cassa Importadores, Gerenciada por el Sr. Wilson Castañeda.  
Cuenta con todo el respaldo y garantía de la Casa Matriz Elinchrom-Suiza

Nuestro representante esta en disposición de suministrarle toda la línea Elinchrom.

Los servicios comprenden: Asesoría, reparación, mantenimiento y suministro oportuno.  
Cassa Importadores cuenta con un técnico avalado por nuestra casa matriz, para su seguridad.

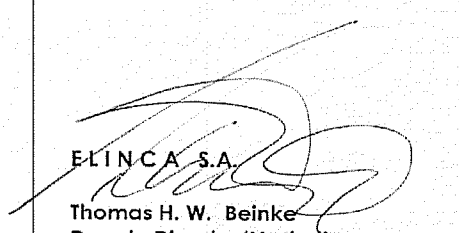
El señor **Wilson Castañeda** y su equipo de colaboradores, están capacitados para:  
Apoyarlo y orientarlo en el diseño y creación de un estudio fotográfico profesional,  
Con los menores costos y el mayor éxito artístico y empresarial.

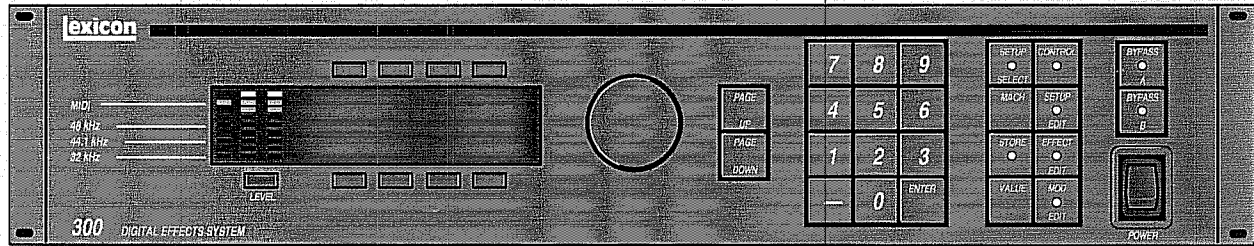
Elinchrom S.A. de Suiza respalda los conocimientos y responsabilidad de nuestro representante.

Brindamos un cordial saludo a la comunidad fotográfica.

Renens, 1 Enero 2014

ELINCA S.A.

  
Thomas H. W. Beinke  
Deputy Director/Marketing



The 300 V3.0 factory default state is: Analog In; 48kHz sampling rate.

### V3.0 Setups

The 300 is organized into Setups and Effects. Setups are collections of many decisions, including DSP routing (single or split), Input levels, Source, Balances, LFO Rate and Shape, and one (or two) Effects. These decisions are grouped together, named, and stored so they can be called up with a single user action.

To simplify the choice among the many possible effect and system routings, the 300 is shipped with 100 Setup Presets.

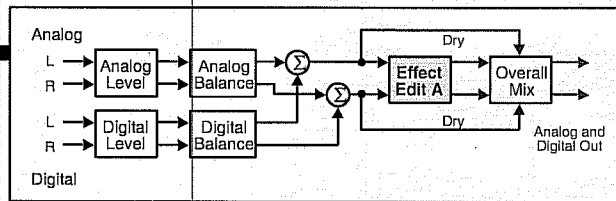
The Setup Presets are organized as follows:

- 101-150 = Single Setups
- 201-225 = Dual Mono Setups
- 301-325 = Cascade Setups

### Single Setups

Single Setups unify both Machine A and Machine B into a single DSP engine.

All Single Setup Presets are factory loaded with an Effect of the same name. (The Effect number may *not* be the same.)



### Setup Selection

Press **SETUP SELECT**, then use the Soft knob to select a Setup Preset. When you have found a Preset you want to load, press **ENTER**.

An asterisk (\*) in a Preset name indicates that one or more parameters are patched to the Soft knob.

Press **PAGE UP** to display any Soft knob patches made to Setup Effect parameters; press **VALUE** to show the parameter values.

### Single Setup Presets

P101	Large Hall	P118	Stairwell	P135	Phase Invert
P102	Medium Hall	P119	*Hangar	P136	2 Frame Dly
P103	Small Hall	P120	MarbleFoyer	P137	3 Frame Dly
P104	*Church	P121	EarlyReflect	P138	4 Frame Dly
P105	*Rooms	P122	Lecture Hall	P139	MS Decode
P106	RehursalRoom	P123	*CarInterior	P140	*MultiEchoes
P107	*Chamber	P124	Score Stage	P141	LFO Panner
P108	LiveDrumRoom	P125	Gate It!	P142	Telephone
P109	*Studio A	P126	*Rich Plate	P143	*Stereo Shift
P110	*Studio B	P127	Glossy Plate	P144	Octave Down
P111	*Brick Wall	P128	Warm Plate	P145	Vox Chorus
P112	*Deep End	P129	Perc Plate	P146	Pole Flange
P113	Oil Tanker	P130	Contem-Plate	P147	Bulkie Roll
P114	*Synth Hall	P131	*EKO Plate	P148	Heavy Roll
P115	Dance Hall	P132	Bright Plate	P149	*Going, Going Zorch!
P116	*Ambience	P133	*Round Plate	P150	
P117	In A Room	P134	StereoAdjust		

### Editing an Effect

Press **EFFECT EDIT**. Press the buttons above or below a parameter label to select it.

Turn the Soft knob to increase or decrease the parameter value.

Press **PAGE DOWN** to view additional parameter pages; press **EFFECT EDIT** to return to the main edit screen.

Press **VALUE** to alternate between a display of parameter names and a display of their values.

### Storing your changes

Once you have made changes to an Effect, remember that you must not only store those changes in Effect Edit mode, but also must store the Setup in which the Effect is loaded.

From Effect Edit mode, press **STORE**. Turn the Soft knob to find an available register, then press **STORE** again.

From Setup Edit mode, press **STORE**. Turn the Soft knob to find an available register, then press **STORE** again.

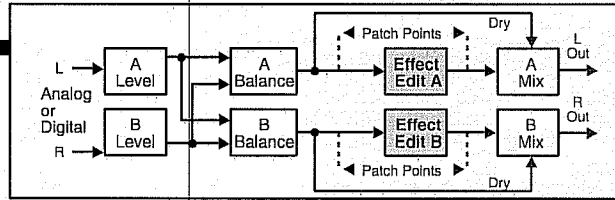
**Note:** If the 300 Copy Tools function is set to DISABLE, no STORE functions can be performed. This function is enabled in CNTRL mode. (Selection of CNTRL does not interrupt audio operation of the 300.)

# 300 V 3.0 Quick Reference Guide

## Split Setups

To select a split setup, press **SETUP SELECT**, use the Soft knob to select a Setup Preset numbered 201-325, then press **ENTER**.

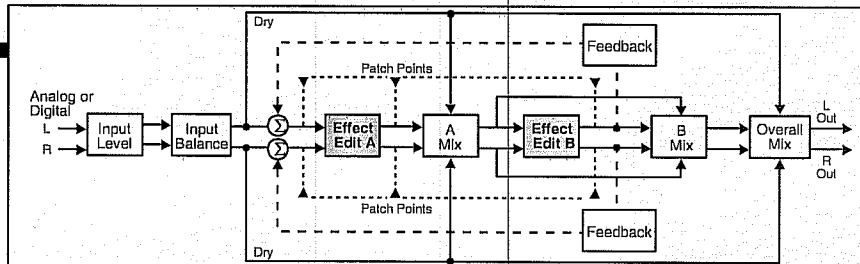
Dual Mono Setups (201-225) load one effect into Machine A (left out) and one into Machine B (right out).



## Dual Mono Setup Presets

Setup Preset	Mach A Effect	Mach B Effect	Setup Preset	Mach A Effect	Mach B Effect		
P201	Rev/Rev	701 Chamber	702 Key Chamber	P214	*GearUp	803 *Up Shift	805 Env*EKOShift
P202	Rev/Dly	703 Drum Chamber	607 LFO:FazeDlys	P215	TwoRooms	715 Joe's Garage	709 Basement
P203	Rev/Pch	705 Guitar Room	802 Guit Shift	P216	TwoHalls	720 Recital Hall	710 Big Hall
P204	Rev/Comp	707 "U"Chamber	901 EZ Comp2:1	P217	*Verbs	717 *Drum Rooms	711 *Great Room
P205	Dly/Dly	609 Chorus	612 Chorus+EKOz	P218	*RevPan	707 "U"Chamber	708 *L'Chamber
P206	*Dly/Pch	601 *Dual Delays	804 Sky Down	P219	Up&Down	807 HalfStepsUp	808 HalfStepsDn
P207	Dly/Comp	602 Space Delays	902 DrumComp3:1	P220	MyGuitar	802 Guit Shift	614 Env:Peak
P208	*Pch/Pch	803 *Up Shift	806 Echo down	P221	EnvSpoooge	614 Env:Peak	608 Env:Phazer
P209	Pch / Comp	810 Vocal Shift	902 DrumComp3:1	P222	Fing&Dlys	616 Negative Flang	602 Space Delays
P210	Comp/Comp	901 EZ Comp	902 DrumComp3:1	P223	*Dly Daze	604 *3VoiceDlys	603 *PingoPongo
P211	Slow Spin	607 LFO:FazeDlys	609 Chorus	P224	Clusters	612 Chorus+EKOz	604 *3Voice Dlys
P212	WideFlang	605 OverTheTop1	606 OverTheTop2	P225	2 Flanges	606 OverTheTop2	804 Sky Down
P213	X-Traffic	612 Chorus+EKOz	610 *Sky Delays				

Cascade Setups (301-325) also load two effects: one is loaded into Machine A, then the audio from Machine A is passed to Machine B.



## Cascade Setup Presets

Setup Preset	Effects loaded into Mach A and Mach B	Setup Preset	Effects loaded into Mach A and Mach B				
P301	Rev->*Dly	701 Chamber	601 *DualDelays	P314	V3Chamber	701 Chamber	001 PONS+Dither
P302	*Dly->*Rev	601 *Dual Delays	714 *Joe's B&G	P315	*SpaceOut	711 *Great Room	604 *3Voice Dlys
P303	Rev->Pch	707 "U"Chamber	802 Guit Shift	P316	*JetVerb	712 *Great Hall	616 Negative Flng
P304	Pch->Rev	804 Sky Down	703 Drum Chamber	P317	BigBricks	713 Big Bricks	902 Drum Comp 3:1
P305	Rev->Comp	705 Guitar Room	901 EZ Comp 2:1	P318	Rev->EKOz	710 Big Hall	612 Chorus+EKOz
P306	Comp->Rev	902 Drum Comp 3:1	709 Basement	P319	Rev->Korus	706 Big & Short	609 Chorus
P307	Dly->Pch	609 Chorus	801 Mono Shift	P320	Over!Top	605 OverTheTop1	606 OverTheTop2
P308	Pch->*Dly	810 Vocal Shift	603 *PingoPongo	P321	GuitarXP	611 LFO:Pan&Faze	607 LFO:FazeDlys
P309	*Dly->Comp	604 *3Voice Dly	901 EZ Comp 2:1	P322	*EKO->Faze	805 Env*EKOShift	608 Env:Phazer
P310	Comp->*Dly	901 EZ Comp 2:1	613 *Wall Slaps	P323	Verb->Down	720 Recital Hall	806 Echo Down
P311	Pch->Comp	802 Guit Shift	901 EZ Comp 2:1	P324	*The Sky	804 Sky Down	610 *Sky Delays
P312	*SurrVerb	720 Recital Hall	010 *Small St Adj	P325	Spinola	609 Chorus	011 Panola
P313	*V3Comp	010 *Small St Adj	901 EZ Comp 2:1				

## Editing Effects in Machine A and Machine B

Press **EFFECT EDIT**. Press the buttons above or below a parameter label to select it for Soft knob adjustment.

Press **VALUE** to display parameter values. Press **MACH** to toggle between Machines A and B.

STORE your changes as described on the previous page. If you've changed parameters in both machines, you will have to perform a STORE operation for each effect. After the first effect is stored, press **MACH** and store the other, then store the Setup.

The 300 has many features which are not described here, such as the ability to trigger setup, effect and parameter changes based on a Time code Event List, Dynamic MIDI® functions, and more. For complete information on these, and other features, please read the 300 V3.0 Owner's Manual.

# lexicon

3 Oak Park • Bedford MA 01730-1441 • Tel: (617) 280-0300 • Fax: (617) 280-0490



[Browse Products](#) ▶

- [Plugins](#)
- [Effects Processors](#)
- [Recording I/O](#)



- [home](#)
- [store](#)
- [professionals](#)
- [news](#)
- [support](#)
- [product registration](#)

search

search

## Worldwide SUPPORT

International Distributors assist with product sales, support, manual requests and warranty service. Warranty is only valid within the country of purchase.

Select your country

Colombia ▼

submit

## AUDIOCONCEPTS/LAVP GROUP


CLIS BODEGA 48 MODULO E  
 150mts DE LA GLORIETA DE SIBERIA VIA COTA  
 BOGOTA COLOMBIA  
 PH: +58 212 4009500  
 FAX: +58 212 9913645  
 WEB: [www.audioconcept.com.co](http://www.audioconcept.com.co)



## CERTIFICACION GARANTIA Y CENTRO DE SERVICIO

Señores Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia  
Proceso: 021-2014

Yo RODOLFO ANTONIO ALBARRACIN MEDINA, en mi calidad de Representante Legal de COMERCIALIZADORA SERLE.COM SAS y como distribuidor autorizado de todos y cada uno de los productos ofertados Garantizamos que para los productos tales como Workstation y servidores tienen Garantía de 5 años directa de fabricante y para el resto de productos cuentan con garantía según certificación anexada del mayorista o fabricante pero todos y cada uno cuentan con una garantía mínima de 1 año, Además téngase en cuenta que su centro de servicio técnico principal será COMERCIALIZADORA SERLECOM SAS ubicada en Duitama, Boyacá Dirección: calle 14#15-18 p4. Tel 7601160.

  
Rodolfo Antonio Albarracín Medina  
Representante Legal  
Comercializadora serle.com sas

Comercializadora  
**Serle.com**



Bienes Y Suministros <bienes.suministros@uptc.edu.co>

Respuesta a observaciones Invitacion 021

Fredy Córdoba - Redcómputo Ltda. <fcordoba@redcomputo.com.co>  
Para: bienes.suministros@uptc.edu.co  
Cc: "Marco A. Nieto" <mnieto@redcomputo.com.co>

26 de junio de 2014, 16:30

Señores

UTPC

Anexamos respuesta a las observaciones a la oferta presentada por la Unión Temporal Redcómputo – Sistetronics.

Cordialmente,



FREDY G. CÓRDOBA

fcordoba@redcomputo.com.co

fcordoba@redcomputo.onmicrosoft.com

CRA. 31 A No 25 B 55

TEL: 2688655 / 3680100 / 4725899

Cel: 3184643137

Respuesta observacion Redcomputo-Sistetronics.pdf  
227K



Bogotá, D.C., 26 de junio de 2014

Señores  
**UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA Y TECNOLÓGICA DE COLOMBIA**  
Dirección Administrativa y Financiera  
Avenida Central del Norte 39-115 Piso 3  
Tunja - Boyacá

Ref.: Respuesta observaciones Invitación Pública No. 021 de 2014

Respetados señores,

Yo, **MARCO ANTONIO NIETO ROMÁN**, en mi calidad de Representante Legal de la **UNIÓN TEMPORAL REDCÓMPUTO – SISTETRONICS**, damos respuesta a las observaciones sobre nuestra oferta, realizadas por la firma Comercializadora **Serle.com SAS** y trasladada por la Universidad, así:

1. Respecto al ítem 11 – Servidor de Rack, indica Serle.com, que el equipo ofrecido por nosotros: **DELL PowerVault NX 3200**, no cumple lo solicitado en los pliegos, "... el cual, si bien es cierto es una parte del servidor como lo es la unidad de almacenamiento tipo NAS de 8TB no propone ninguna marca ni modelo para El servidor de Rack...". Es importante aclarar que el equipo DELL PowerVault NX 3200 es un SERVIDOR RACK tipo "Appliance", es decir, con características avanzadas de última tecnología, que soporta uno o dos procesadores Intel Xeon, fuente de alimentación redundante, hasta 768 GB de memoria RAM en 24 slots, dos discos de 10K RPM en espejo (RAID 1) para el Sistema Operativo especializado en administración del almacenamiento (Windows Server Storage 2012 R2) y un módulo interno de almacenamiento tipo **NAS** que soporta hasta 48TB y crecimiento externo opcional a través de módulos MD1200, superando ampliamente los requerimientos de la Universidad, por consiguiente, no estamos modificando ni mejorando nuestra oferta, por el contrario, estamos ofreciendo un equipo de última generación y de características superiores. Diferente al que ofrece Serle.com que si necesita un servidor anexo para manejar el módulo de almacenamiento StoreEasy 1430 8TB SATA, que cuenta con una sola fuente de alimentación de 460W y procesador core i3-3220T, características inferiores a las requeridas por la Universidad.
2. Serle.com afirma que nuestra propuesta se aparta de los pliegos, en los siguientes aspectos:
  - a. *Los medios de comunicación y los centros de soporte y garantía certificados por el fabricante de los equipos (Distribuidor y mayorista representante o distribuidor autorizado de la marca en Colombia).* En este aspecto, informamos que dentro de nuestra oferta hemos incluido el protocolo de servicio y atención al usuario final, en donde se hace mención de los medios de comunicación, y se anexa, para todas las



marcas del Hardware ofertado los centros de soporte autorizados por los fabricantes, como se cita en el numeral 6 de nuestro protocolo de servicio. En cuanto a las garantías, es preciso indicar que está certificada por el fabricante DELL para aquellos equipos que la requieren explícitamente en el pliego de condiciones, es decir, las estaciones Workstation y el servidor Rack tipo 1. Por lo tanto, este aspecto lo estamos cumpliendo conforme los pliegos, adendas y aclaraciones de este proceso de contratación.

- b. *El Oferente debe presentar la lista de los centros de servicio autorizados para el componente del hardware del presente proceso, que darán el servicio en sitio y las certificaciones del fabricante para el centro de servicios. Como se informa en el literal anterior, esta información fue aportada en nuestra oferta, como parte de nuestro Protocolo de Servicio. Por lo tanto, este aspecto lo estamos cumpliendo conforme los pliegos, adendas y aclaraciones de este proceso de contratación.*
3. Serle.com indica que hay incongruencia en cuanto a lo ofrecido a folio 139, 249 y 143 y lo ofrecido en la propuesta técnica folio 251. Para los Computadores de Escritorio (Estaciones Workstation) y para los servidores en Rack, aclaramos así:

- a. (numeral 4) A partir del folio 139, se hace la descripción **mínima del bien o servicio** tal como la Universidad requiere, donde se está detallando la marca, modelo y link de los elementos ofrecidos, toda vez que la misma Universidad planteó el formato Propuesta técnica – Económica para detallar aquellos ofrecimientos que son motivo de calificación (folio 251), por lo tanto, de ninguna manera se está incurriendo en incongruencias o contradicciones como mal lo afirma Serle.com. En cuanto a los procesadores ofrecidos para el Workstation (2 x Intel® Xeon® E5-2620 v2 Processor (Six Core HT, 2.1GHz Turbo, 15 MB)), además de indicar las características técnicas en nuestra Propuesta Técnica (folio 251), se adicionó la ficha técnica del mismo a página seguida de la ficha técnica del equipo Dell Precision T5610, para constancia del cumplimiento de las características ofertadas, sin que quede menor duda a la Universidad, en contraposición de lo afirmado por Serle.com al decir "...suponer ofrecimientos no presentados...".
- b. (numeral 5) Como se menciona en el párrafo anterior, las características técnicas ofrecidas que otorgan puntos se encuentran en el formato Propuesta técnica (folio 251), las cuales no contradicen lo expresado en los folios 139 y siguientes, que indican las características mínimas requeridas por la Universidad, y como en el caso anterior, para constancia de nuestro ofrecimiento, se anexó la ficha técnica del procesador (Intel Xeon E5-2430 v2 2.50GHz, 15M Cache, 7.2GT/s QPI, Turbo, 6C, 80W) en página siguiente a la ficha del servidor correspondiente: DELL PowerEdge R320.

Así las cosas, los ofrecimientos calificables están debidamente soportados y por consiguiente estamos cumpliendo las especificaciones técnicas mínimas requeridas.

4. Serle.com indica en el numeral 6 que el Celular ofrecido: Nokia Lumia 920, no cumple con el peso, y el tiempo máximo de conversación, al respecto es importante aclarar en lo concerniente a las medidas y peso, ninguno de los equipos ofrecidos, tanto por nosotros

como por Serle.com (Nokia Lumia 1020) cumple con estas características. Por otra parte, no obstante a que el modelo 920 respecto al tiempo máximo de conversación en 2G, sea ligeramente inferior al modelo 1020, los tiempos máximos de espera, de reproducción de música, y tiempo de navegación de la red Wi-Fi son muy superiores al modelo 1020, por consiguiente, solicitamos a la Universidad tener en cuenta que se trata de características superiores a las mínimas requeridas. Es importante resaltar en este punto que en nuestra propuesta se incluyó certificación y compromiso de cumplir con todas y cada una de las obligaciones establecidas en los pliegos de condiciones y que aquí ratificamos, en el sentido de cumplir con todas las especificaciones requeridas sin que esto afecte nuestra oferta económica.

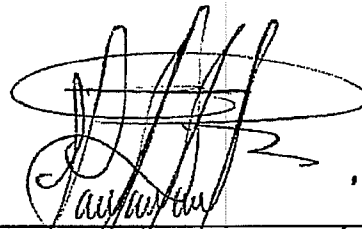
5. Serle.com afirma en el numeral 7 que dentro del convenio de unión temporal no se evidencia lo reglado en los pliegos de condiciones a saber:
- a. *"La manifestación clara y expresa de responsabilidad solidaria e ilimitada, de los miembros del consorcio frente a la UPTC y limitada para las Uniones Temporales..."*, al respecto informamos a la Universidad que tanto en la cláusula primera como en la cláusula cuarta, se manifiesta y ratifica la responsabilidad solidaria de cada uno de los miembros de la Unión Temporal.
  - b. *"<<manifestación expresa>> de que las partes integrantes no podrán revocar el Consorcio o unión temporal durante el tiempo del Contrato con la UPTC."*, tal como respondimos a la Universidad, en el convenio de unión temporal que se adjuntó a la oferta, en la cláusula quinta – Duración, se establece lo siguiente: *"...En todo caso LA UNIÓN TEMPORAL durará todo el término necesario para ejecutar y liquidar el contrato así como atender todas las garantías ofrecidas, por tanto ninguna de las partes podrá revocar este convenio de UNIÓN TEMPORAL durante el tiempo del contrato."* (el subrayado es nuestro), por consiguiente se cumple con este requerimiento.

Así las cosas, en el aspecto jurídico estamos cumpliendo con todos y cada uno de los requerimientos que se refieren a las uniones temporales.

Finalmente, ratificamos nuestras observaciones presentadas el pasado 19 de junio especialmente a la oferta de la firma Comercializadora Serle.com, por tanto quedaría descalificada técnicamente y en su ofrecimiento económico, el cual tendrían que ajustar a las leyes colombianas, contraviniendo lo establecido en los numerales 11.1 y 12.1.3 del pliego de condiciones.

Reciban un cordial saludo,

Firma  
Representante Legal:  
Documento identificación:  
Razón Social:



**MARCO ANTONIO NIETO ROMÁN**  
79.288.025 expedida en Bogotá  
**UNIÓN TEMPORAL REDCÓMPUTO – SISTETRONICS**