



ACUERDO DE GARANTIA

El presente acuerdo de garantía se encuentra establecido entre S3 SIMPLE SMART SPEEDY y PROBOGOTA .

La garantía aplica exclusivamente para defectos de fábrica.

Las tabletas cuentan con una garantía de tres (3) años por defectos de fabricación, contados a partir de la suscripción del Acta de Entrega respectiva donde conste la entrega a satisfacción por parte de PROBOGOTA (en adelante la “Garantía”).

De conformidad con la Ley 1480 de 2011 – Estatuto del Consumidor, la Garantía podrá exigirse indistintamente ante S3.

S3 entiende y acepta que la Garantía será ejercida directamente por la SEDB o por cada uno de los Estudiantes que así lo soliciten, pues son estos los destinatarios finales de las Tabletas. S3 ni el Productor podrán exigir que la Garantía sea ejercida directamente por PROBOGOTA.

Durante el período de vigencia de la Garantía, S3 y/o el Productor proporcionará a favor de la SEDB y/o de los Estudiantes: (i) las reparaciones a las Tabletas que tengan como origen defectos de fábrica (ii) la reparación o sustitución de piezas defectuosas y dejar las Tabletas en óptimas condiciones de funcionamiento. (iii) las demás establecidas en la ley.

La garantía está atada al Serial de la Tableta, en consecuencia, el Productor ni S3 podrán exigir a la SEDB ni a los Estudiantes la presentación de certificados de garantía, recibos de compra ni cualquier otro documento para poder ejercer la Garantía.

A efectos de que los Estudiantes siempre tengan disponible la información respectiva para hacer efectiva la Garantía, S3 pone a disposición los siguientes canales de difusión donde se incluyen las condiciones y procedimientos para hacer uso de la Garantía:

Mesa de Ayuda

Garantía: El Estudiante deberá abrir un caso de servicio por cualquiera de los canales dispuestos para este fin.

- a. Correo Electrónico: centro.servicios@s3.com.co
- b. Línea de Atención: 57 1 6510051
- c. Celulares: 3174035903 – 3188883286



RECLAMOS POR GARANTÍA: El Estudiante deberá informar a S3 sobre cualquier falla que este presentando la Tableta, siguiendo el siguiente procedimiento:

La reclamación de Garantía se presenta ante S3.

Se requerirá que el Estudiante presente:

- Tableta física sobre la cual se pretende ejercer la Garantía.

Trámite de Garantía:

La SEDB o el Estudiante deberá abrir un caso de servicio por cualquiera de los canales dispuestos para este fin:

- a. Correo Electrónico: centro.servicios@s3.com.co
- b. Línea de Atención: 57 1 6510051 opc. 2, 2
- c. Celulares: 3174035903 – 3188883286

El personal de soporte de S3 abrirá el caso de servicio y entregará un Ticket a la SEDB o al Estudiante que servirá de identificador único del servicio durante el trámite de la Garantía. En el caso que el problema no pueda ser resuelto por ningún medio asistencial remoto, se le informará a la SEDB o al Estudiante (Dependiendo de quien hubiese iniciado el trámite de garantía) un Centro de Servicio para que aporte la Tableta en físico con el objetivo de realizar una revisión técnica detallada al dispositivo.



Entrega del Dispositivo para Diagnóstico: La SEDB, el Estudiante o su acudiente deberá entregar el dispositivo para su diagnóstico en el centro de servicio puesto a disposición por parte de S3 y relacionar al momento de entrega del dispositivo el Número de Ticket entregado en el paso anterior. S3 por su parte entregará a la SEDB o al Estudiante un documento con constancia de la entrega de la Tableta para revisión técnica.

Una vez diagnosticada la falla por el personal designado por S3 o el Productor, que no podrá superar las 48 horas hábiles desde su reporte, S3 o el Productor presentará un informe en el que señale las posibles causas de la falla, los procedimientos correctivos a practicar, así como los repuestos o accesorios requeridos para solucionar la falla. En caso de entrega en físico de la Tableta, el diagnóstico no podrá superar 72 horas hábiles desde su entrega.

En el mismo informe se determinará si la falla se encuentra cubierta por la garantía establecida por la fábrica, o si, por el contrario, su corrección será de cargo de la SEDB / Estudiante.

Si la falla no está cubierta según los términos de la garantía de fábrica, S3 o el Productor podrán cotizar su reparación a la SEDB / Estudiante y en caso que éste acepte la misma, realizar la reparación respectiva.

PARÁGRAFO: En ningún caso podrá entenderse y/o considerarse el proceso de Garantía establecido en el presente contrato como un servicio de Mesa de Ayuda.

