

## PROCESO DE SOLICITUD DE GARANTIA

A continuación, se detalla el proceso paso a paso para la solicitud de GARANTIA productos BLUE COMPONENTS.

Tenga en cuenta lo siguiente antes de solicitar una garantía.

**BLUE COMPONENTS S.A.S** ofrece un tiempo de garantía a cada producto y este dependerá del tipo de parte, producto o suministro, el tiempo de garantía de cada producto se encuentra en su respectiva factura.

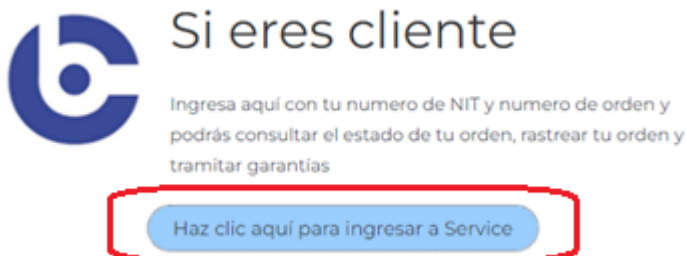
- Todos los tramites de garantía SOLO se pueden solicitar por medio de nuestra plataforma SERVICE, ningún vendedor, asesor o funcionario de Blue Components está autorizado para hacer trámites de garantía ya que estas las debe hacer el cliente directamente en nuestro módulo de autogestión SERVICE.
- Para que un proceso de garantía sea rápido y efectivo deben suceder dos cosas:
  - El producto debe estar en las instalaciones de BLUE COMPONENTS.
  - Debe existir un trámite de garantía por medio de nuestra plataforma SERVICE.
- Si estas dos cosas anteriores no se cumplen no se realizará ningún proceso de garantía, si por algún motivo usted ingreso al SERVICE la garantía, pero el producto no se ha recibido en BLUE COMPONENTS este proceso de garantía no comenzará hasta que no tengamos el producto en nuestras manos.
- Todos los productos a los cuales se les solicite garantía deben ser devueltos a BLUE COMPONENTS para que sean probados y validados por nuestra área técnica y así determinar cómo va a ser su solución.
- Asegúrese de ingresar al sistema la falla de manera detallada y las fotos, videos o con la evidencia, mientras el claro y detallado sea el reporte más rápido se tramitará la garantía.
- La reclamación por garantía será aceptada si el producto se encuentra en las mismas condiciones en que fue enviado (estado físico, accesorios, manuales, cables y empaques).
- El trámite del proceso de garantía está sujeto al tiempo de respuesta de nuestros técnicos, nuestros proveedores y su tiempo de envió.
- La respuesta a una garantía puede darse en cualquiera de estos escenarios: Reemplazo del producto, cambio del producto por otro, reparación, nota crédito.
- El tiempo de trámite de una garantía puede tardar entre 15 y 30 días teniendo en cuenta que todos nuestros productos son importados.
- El envío del producto a las instalaciones de BLUE COMPONENTS para la garantía debe ser asumido con el cliente, el retorno de la solución de la garantía será asumido por BLUE COMPONENTS.
- No se recibirán garantías con fletes para pagar en BLUE COMPONENTS.

## COMO TRAMITAR UNA GARANTIA POR NUESTRA PLATAFORMA SERVICE

1. Ingrese a nuestro sitio web <https://bluecomponents.com/>
2. Haga clic en el botón llamado “Autogestión Clientes /Tracking” ubicado en la parte superior derecha de nuestro sitio web o ingrese a <https://clientes.bluecomponents.com/>

Autogestión Clientes / Tracking

3. Ingresa a nuestro sistema SERVICE haciendo clic en el botón “[Haz clic aquí para ingresar al Service](#)”



4. Una vez ingreses al SERVICE el sistema te pedirá ingresar tu número de NIT sin dígito de verificación, tu número de orden en la cual se hizo el pedido de la parte, ingresa los caracteres de la captcha de seguridad y finalmente clic en el botón “[Aceptar](#)”  
**¡Importante!** Si alguno de los datos no es correcto el sistema no permitirá el ingreso.  
**NOTA:** Si no recuerdas el número de la orden puedes ingresar con otro número de orden válido y este te permitirá ingresar a la plataforma para que busques el repuesto del cual quieres tramitar la garantía.



5. Una vez ingreses al sistema SERVICE mostrara todas las ordenes que tienes como cliente y la primera orden listada es la orden ingresada donde está el producto del cual requieres tramitar la garantía, haz clic en el botón “[Detalle orden](#)” para ver el producto de esta orden.

← Volver

Idorden	Detalle Orden	Des Estado	Nit Cliente	Nombre	Fecha	Des Usuario	Fecha Cotizacion
5.150		5. ORDEN CERRADA Y FACTURADA			02/05/2023 15:01:53		02/05/2023 00:00:00

Búsqueda Rá

Estado de la Orden => 1.COTIZACIÓN PENDIENTE POR APROBACIÓN

Idorden	Detalle Orden	Des Estado	Nit Cliente	Nombre	Fecha	Des Usuario	Fecha Cotizacion
5.784		1.COTIZACIÓN PENDIENTE POR APROBACIÓN			26/06/2023 08:35:23	YENIFER BETANCOUR BRAVO	26/06/2023 09:49:01
5.790		1.COTIZACIÓN PENDIENTE POR APROBACIÓN			26/06/2023 10:25:52	JESICA TORO OSORIO	26/06/2023 10:28:19

6. Una vez ingresen al detalle de la orden se listarán los productos comprados en esta orden.

DETALLE DE LA ORDEN 04/07/2023

Búsqueda Rá

Idorden	Iditem	Nro Parte	Producto	Descripcion	Des Condicion	Cantidad Pedido	Valor Pedido	Detalle del producto	Donde esta el producto?	Tramitar Garantía	
1	5.150	7.277	10GSFPCABLE	10G SFP CABLE SFP+ TO SFP+ TWINAX DIRECT ATTACH DAC CABLE 2 METROS	CABLE PARA SWITCH V/O SERVER	NUEVO	1	USD. 33.00			
2	5.150	7.278	669281-001	10GB 2-PORT S60FLR-SFP+ ETHERNET ADAPTER 665241-001 665243-821	TARJETA CONTROLADORA	NUEVO	1	USD. 81.00			

7. Busca el producto del cual solicitaras garantía y haz clic en el botón “Tramitar Garantía” para comenzar el trámite.

DETALLE DE LA ORDEN 04/07/2023


Búsqueda Rá

Idorden	Iditem	Nro Parte	Producto	Descripcion	Des Condicion	Cantidad Pedido	Valor Pedido	Detalle del producto	Donde esta el producto?	Tramitar Garantía	
1	5.150	7.277	10GSFPCABLE	10G SFP CABLE SFP+ TO SFP+ TWINAX DIRECT ATTACH DAC CABLE 2 METROS	CABLE PARA SWITCH V/O SERVER	NUEVO	1	USD. 33.00			
2	5.150	7.278	669281-001	10GB 2-PORT S60FLR-SFP+ ETHERNET ADAPTER 665241-001 665243-821	TARJETA CONTROLADORA	NUEVO	1	USD. 81.00			

Si al ingresar sale un mensaje que dice **“ESTE PRODUCTO YA NO SE ENCUENTRA EN GARANTIA”** es porque la garantía va expiro y no se podrá solicitar, recuerda que el tiempo de garantía de cada producto se encuentra en la factura de compra.

8. Para solicitar garantía ingresa los datos solicitados:
  - a. Descripción: Ingresa detalladamente porque estas reportando la garantía, cual es la falla, error etc. Mientras más claro y detallado más rápido se procesa la garantía.
  - b. Subir archivos de soporte garantía: Sube las fotos del producto donde se evidencie el error o la falla que estas reportando.

Una vez ingreses todos los datos haz clic en el botón “Agregar” para que la garantía quede registrada en nuestro sistema.



**SOLICITAR GARANTIA** 04/07/2023

Consultar AQUI Tramite de Garantia Volver

**Importante !!!** Por favor consultar si hay un tramite de garantia en curso.

▲ Solicitud para Garantía

**Descripcion \*** Describa aqui detalladamente el motivo de su garantia

▲ Archivo soporte garantia

Subir archivo de soporte de garantia Archivo...

Arrastre un archivo aquí

Por favor suba un archivo en WORD o PDF con las fotos que evidencien y soporten la garantia

Usuario Solicitud

**Campos obligatorios**







+ Agregar

9. Una vez enviada la solicitud debes garantizar el envío de la parte para que sea validada y probada por nuestro equipo técnico y así determinar si la garantía es válida. **RECUERDA** que el tiempo de solución depende de que el proceso se haya realizado de manera correcta.

10. Una vez este registrada la garantía puede CONSULTAR EL ESTADO de su garantía ingresando al módulo de “Tramitar garantía” y hacer clic en el botón llamado “Consultar AQUÍ tramite de garantía”

04/07/2023

[← Volver](#)

Pedido	Valor Pedido	Detalle del producto	Desde esta el producto?	Tramitar Garantía
1	USD 33.00			
1	USD 81.00			

**SOLICITAR GARANTIA** 04/07/2023

[← Volver](#)

**Consultar AQUÍ Tramite de Garantia**

**Importante !!!** Por favor consultar si hay un tramite de garantia en curso.

▲ **Solicitud para Garantía**

**Descripcion \***

Describe aqui detalladamente el motivo de su garantia

▲ **Archivo soporte garantia**