

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE GARANTÍA SISTECORP, S.A. DE C.V.



1) GENERALES

1.1 NO SE ACEPTAN DEVOLUCIONES: SISTECORP no acepta devoluciones una vez entregados los productos, ya sean hardware o software. Esta política garantiza que todos los artículos proporcionados sean nuevos y estén en óptimas condiciones. En cada cotización, SISTECORP detalla la marca, modelo y funciones básicas del producto ofrecido. Es responsabilidad del CLIENTE, antes de aceptar la cotización, consultar la hoja técnica y el manual de usuario disponibles en internet para asegurarse de que el producto cumple con sus necesidades específicas. Si el CLIENTE tiene dudas o no está completamente familiarizado con el producto, deberá notificarlo por escrito a SISTECORP antes de concretar la compra, con el fin de recibir la asesoría o aclaraciones necesarias. El CLIENTE debe revisar el estado físico del producto al momento de la entrega. Reclamos por daños físicos posteriores no serán aceptados si no fueron notificados inmediatamente. Asimismo, el CLIENTE acepta que no se aceptarán solicitudes de devolución una vez recibido el producto.

1.2 GARANTÍAS NO VÁLIDAS: La garantía no será válida si el CLIENTE no presenta un comprobante de compra legible, o si el daño ha sido causado por sobrecargas eléctricas, voltajes o frecuencias inadecuadas, virus informáticos, golpes, mal uso, modificaciones no autorizadas, daños por roedores, acumulación excesiva de polvo o humedad. Tampoco será válida si se han utilizado accesorios, partes o suministros no originales, vencidos o incompatibles, tales como tintas, baterías, tóneres, entre otros, si el equipo fue instalado incorrectamente o por personal no autorizado; si ha sido intervenido por terceros antes de su revisión por parte de SISTECORP; o si se ha operado fuera de las condiciones de uso recomendadas por el fabricante (como temperatura, humedad, ciclos de trabajo, entre otros). El uso de suministros vencidos o no originales no solo anula la garantía, sino que también puede comprometer gravemente la funcionalidad del equipo, generando costos adicionales de reparación no cubiertos por SISTECORP. La garantía de todas las baterías suministradas (de todo tipo ya sean del tipo VRLA, AGM, de litio, etc.) como parte de uno o varios Sistemas de Energía Ininterrumpida (UPS), ya sea como repuestos individuales o integradas en equipos nuevos, quedará sin efecto si presentan fallas atribuibles a un almacenamiento prolongado sin uso superior a tres (3) meses desde su entrega. Las baterías deben ser instaladas y puestas en operación dentro de ese plazo, de lo contrario podrán sufrir sulfatación, descarga profunda u otros daños no cubiertos por esta garantía. Asimismo, cuando el cliente adquiera uno o varios UPS y decida almacenarlos sin uso, deberá tener en cuenta que las baterías internas también están sujetas a degradación si los equipos no se ponen en funcionamiento dentro de los tres (3) meses posteriores a la compra. En tales casos, la garantía sobre dichas baterías se considerará anulada si los daños se deben a falta de uso o carga prolongada.

1.3 GARANTÍA DEL SOFTWARE: La garantía del software cubre únicamente defectos de funcionamiento. El uso indebido, modificación o manipulación del software anularán esta garantía. El CLIENTE es responsable de proteger su licencia; SISTECORP no se hace responsable por pérdida, robo, daño o copia no autorizada de la misma. Cualquier negligencia en la seguridad de la licencia puede resultar en la pérdida total del acceso al software, sin derecho a reposición gratuita. SISTECORP no garantiza la conservación ni disponibilidad de respaldos del software, instalación o configuración original, por lo que el CLIENTE debe mantener sus propias copias de seguridad. Tampoco se cubren problemas causados por actualizaciones automáticas del sistema

SISTECORP, S.A. DE C.V. -. SISTEMAS TECNOLOGICOS CORPORATIVOS S.A. DE C.V.-
Calle a San Antonio Abad, Av. Los Bambúes No 25, San Salvador, El Salvador.
Página web www.sistecorp.com.sv E-Mail info@sistecorp.com.sv
+503 2246 9800 / +503 7744 3666

[Cómputo](#) | [Servidores](#) | [Protección Eléctrica \(UPS, Baterías, Etc.\)](#) | [Networking \(Switches, APs, etc.\)](#) | [Comunicación \(Telefonía IP, Salón de Conferencias, etc.\)](#) | [Seguridad Electrónica \(Cámaras de Seguridad, Control de Acceso, etc.\)](#) | [Pantallas](#) | [Impresión](#) | [Respaldo y Seguridad de Datos \(NAS\)](#)

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE GARANTÍA SISTECORP, S.A. DE C.V.



operativo, firmware u otros programas de terceros que afecten el funcionamiento del software licenciado. La reinstalación, reactivación o recuperación del software no están incluidas en esta garantía, salvo que hayan sido cotizadas o acordadas por escrito. **NOTA IMPORTANTE:** Todas las licencias de Microsoft incluidas en esta cotización, ya sean sueltas o preinstaladas en los equipos, están vinculadas al hardware del equipo (como la motherboard, el dispositivo de almacenamiento u otros componentes internos esenciales) y no son transferibles. En caso de fallo, reemplazo de estos componentes o daño total del equipo, la licencia quedará inutilizable, siendo necesario adquirir una nueva. Solo las licencias por volumen u otras modalidades —si están especificadas en la cotización— podrán reutilizarse conforme a las políticas de Microsoft.

1.4 GARANTÍAS GESTIONADAS POR FABRICANTES: Los fabricantes HP, HPE, ARUBA, DELL, LENOVO y APC gestionan directamente sus propias garantías, ofreciendo atención a través de técnicos autorizados, repuestos originales y procesos definidos por cada marca. SISTECORP no realiza reparaciones ni soporte técnico en nombre de estos fabricantes, salvo que se haya contratado expresamente como un servicio adicional. Para acceder al soporte y cobertura de garantía, el CLIENTE debe registrar oportunamente sus productos en los sitios web oficiales de cada fabricante. Es responsabilidad del CLIENTE completar este registro correctamente y dentro del plazo establecido; de lo contrario, puede experimentar retrasos o denegación del servicio técnico. La cobertura, tiempos de respuesta y disponibilidad de repuestos pueden variar según el fabricante, tipo de producto y región, y están sujetos a las políticas específicas de cada marca para El Salvador. Asimismo, el CLIENTE acepta que otros fabricantes no mencionados en esta cláusula podrían, en cualquier momento, modificar sus políticas y condiciones de garantía, delegando directamente al CLIENTE la responsabilidad de registrar el producto, gestionar el soporte técnico y tramitar la garantía según los lineamientos del fabricante. En tales casos, SISTECORP no será responsable por dichos cambios ni por la atención directa de estas garantías, salvo que se acuerde previamente por escrito.

1.5 GARANTÍAS GESTIONADAS POR SISTECORP: Para las marcas no mencionadas en el punto 1.4, SISTECORP gestionará directamente la garantía del producto, conforme a las condiciones del fabricante. No obstante, el CLIENTE acepta que el fabricante podría requerir que el trámite sea realizado directamente por él, en cuyo caso SISTECORP brindará la orientación básica necesaria, pero no asumirá la gestión directa del proceso.

1.6 PLAZO DE GARANTÍA: El plazo de garantía de los BIENES cotizados está indicado en la cotización o en el documento de compra (factura). En el caso de todas las baterías internas o externas incluidas en los equipos (como UPS, laptops, entre otros), la garantía será de un (1) año, salvo que en dichos documentos se indique expresamente un período distinto, ya sea menor o mayor. Todo plazo de garantía se otorga conforme a la legislación vigente en El Salvador.

1.7 NO INCLUYE PRÉSTAMO DE EQUIPO: SISTECORP no está obligado a proporcionar equipos en calidad de préstamo o sustitución mientras se tramita una garantía, salvo que dicha condición haya sido especificada expresamente en la cotización.

SISTECORP, S.A. DE C.V. -. SISTEMAS TECNOLOGICOS CORPORATIVOS S.A. DE C.V.-
Calle a San Antonio Abad, Av. Los Bambúes No 25, San Salvador, El Salvador.
Página web www.sistecorp.com.sv E-Mail info@sistecorp.com.sv
+503 2246 9800 / +503 7744 3666

[Cómputo](#) | [Servidores](#) | [Protección Eléctrica \(UPS, Baterías, Etc.\)](#) | [Networking \(Switches, APs, etc.\)](#) | [Comunicación \(Telefonía IP, Salón de Conferencias, etc.\)](#) | [Seguridad Electrónica \(Cámaras de Seguridad, Control de Acceso, etc.\)](#) | [Pantallas](#) | [Impresión](#) | [Respaldo y Seguridad de Datos \(NAS\)](#)

2) MODALIDAD O TRATAMIENTO DE GARANTÍAS

2.1 CAMBIO DE PIEZAS: La garantía cubre el reemplazo de piezas, partes y mano de obra necesarias para la reparación del BIEN. Esto incluye el cambio completo de componentes como discos duros, memorias RAM, baterías, cables, adaptadores, entre otros, siempre que el daño esté cubierto por la garantía. No se incluye el reemplazo total del equipo completo, salvo en casos excepcionales —como accesorios de bajo valor— o cuando el fabricante así lo determine. Cualquier reemplazo completo estará sujeto a evaluación técnica y disponibilidad.

2.2 BIENES NO DISPONIBLES PARA REEMPLAZO: Si el BIEN en garantía no puede ser reparado ni reemplazado por uno idéntico debido a su discontinuación o falta de existencia en stock, SISTECORP podrá emitir una nota de crédito al CLIENTE, la cual podrá ser utilizada para adquirir un modelo actualizado o equivalente. Si el nuevo BIEN tiene un costo mayor, el CLIENTE deberá cubrir la diferencia. El valor de la nota de crédito será determinado considerando el precio pagado, el tiempo de uso y la condición del equipo, según evaluación técnica. Estas situaciones pueden estar fuera del control de SISTECORP, por lo que se actuará de buena fe buscando una solución justa para ambas partes.

2.3 GARANTÍA EN TALLER O EN SITIO: Cuando la garantía del BIEN es gestionada directamente por SISTECORP (y no por el fabricante), el CLIENTE podrá hacerla efectiva entregando el equipo en las oficinas de SISTECORP o en un centro de servicio autorizado. También podrá solicitar visita técnica en sitio, únicamente en aquellos casos donde el equipo, por su tamaño, peso o función, justifique la revisión en campo (por ejemplo, UPS de gran capacidad, impresoras industriales, servidores, etc.). En el caso de equipos menores —como laptops, pequeños UPS, accesorios, impresoras personales, monitores, entre otros— el CLIENTE deberá trasladarlos al taller, salvo acuerdo previo por escrito. Las visitas en sitio se ofrecen únicamente dentro de la zona metropolitana de San Salvador, previa coordinación y sujeto a disponibilidad. Para ubicaciones fuera de dicha zona, se evaluará la viabilidad y los costos adicionales, si corresponde.

3) TIEMPOS DE RESPUESTA

3.1 REVISIÓN DE BIENES: El tiempo estimado para la revisión inicial de un BIEN en garantía es de 1 a 3 días hábiles, sujeto a carga operativa, tipo de equipo y disponibilidad técnica. Este plazo puede extenderse por causas imprevistas o fuera del control de SISTECORP.

3.2 SOLUCIÓN DE GARANTÍAS O REPARACIONES: El tiempo de solución de una garantía o reparación dependerá de la disponibilidad de repuestos en stock, tiempos de importación, revisión técnica y procesos propios del fabricante (cuando aplique). Este proceso puede tomar 1, 2 o más días hábiles. SISTECORP no puede garantizar un tiempo exacto de solución, especialmente si intervienen factores externos como retrasos en aduanas, desastres naturales, emergencias nacionales o internacionales, o cualquier otro evento de fuerza mayor.

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE GARANTÍA SISTECORP, S.A. DE C.V.



3.3 CONTRATOS CON TIEMPOS DE RESPUESTA PERSONALIZADOS: Si el CLIENTE requiere tiempos de respuesta garantizados o preferenciales, deberá solicitar previamente un contrato de soporte personalizado, el cual será cotizado por separado y quedará sujeto a disponibilidad y aprobación por parte de SISTECORP. Estos acuerdos deben definirse y aprobarse antes de aceptar la cotización del bien o servicio principal.

3.4 EQUIPOS NO RETIRADOS EN TALLER (ABANDONO): Los equipos que hayan sido reparados, diagnosticados o evaluados por SISTECORP y que no sean retirados por el CLIENTE dentro de un plazo máximo de 60 días calendario contados a partir de la notificación de disponibilidad, podrán considerarse abandonados. SISTECORP se reserva el derecho de aplicar cargos por almacenamiento o disponer del equipo, según lo establecido en la legislación vigente. Es responsabilidad del CLIENTE dar seguimiento y retirar su equipo en tiempo. SISTECORP podrá realizar hasta dos notificaciones por los medios de contacto proporcionados por el CLIENTE antes de proceder con medidas adicionales.

Atentamente,

Departamento de Soporte y Garantía SISTECORP, S.A. DE C.V.

sosporte@sistecorp.com.sv

+503 7744 3666 / +503 2246 9800

SISTECORP, S.A. DE C.V. - . SISTEMAS TECNOLOGICOS CORPORATIVOS S.A. DE C.V.-

Calle a San Antonio Abad, Av. Los Bambúes No 25, San Salvador, El Salvador.

Página web www.sistecorp.com.sv E-Mail info@sistecorp.com.sv

+503 2246 9800 / +503 7744 3666

Cómputo | Servidores | Protección Eléctrica (UPS, Baterías, Etc.) | Networking (Switches, APs, etc.) | Comunicación (Telefonía IP, Salón de Conferencias, etc.) | Seguridad Electrónica (Cámaras de Seguridad, Control de Acceso, etc.) | Pantallas | Impresión | Respaldo y Seguridad de Datos (NAS)