

# TÉRMINOS Y CONDICIONES DE GARANTÍA

## 1) GENERALES

**1.1 NO SE ACEPTAN DEVOLUCIONES:** No aceptamos devoluciones una vez entregados los productos hardware o software. Esto garantiza que todos los artículos adquiridos sean nuevos y en óptimas condiciones. Las GARANTÍAS de SISTECORP cubren exclusivamente fallas de fábrica. Es importante que el cliente comprenda que cualquier solicitud de devolución no será aceptada una vez recibidos los productos. **1.2 GARANTÍAS NO VÁLIDAS:** La GARANTÍA no será válida en los siguientes casos: No se presenta un documento de compra legible. El daño es causado por sobrecargas eléctricas, voltajes o frecuencias no adecuados para la operación de los equipos, virus, golpes, mal uso, modificaciones no autorizadas, daños por roedores, polvo o humedad, se utilizan accesorios, partes o suministros no originales o vencidos (tintas, baterías, tóneres, etc.) ni por daños en las baterías de cualquier equipo por estar almacenado sin uso por más de 3 meses. Es fundamental que los clientes tomen las precauciones necesarias para evitar estos riesgos. El uso de suministros vencidos o no originales puede no solo anular la garantía, sino también comprometer gravemente la funcionalidad del equipo, lo que resultaría en gastos adicionales de reparación no cubiertos por SISTECORP. **1.3 GARANTÍA DEL SOFTWARE:** La GARANTÍA del software cubre solo defectos de funcionamiento. El uso indebido o la modificación del software anularán la garantía. El CLIENTE es responsable de proteger su licencia. SISTECORP no se responsabiliza por pérdida, robo 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 posibilidad de reposición gratuita por parte de SISTECORP. **NOTA IMPORTANTE:** Todas las licencias de Microsoft incluidas en esta cotización, ya sean sueltas o instaladas en los equipos, están vinculadas al hardware del equipo (motherboard y almacenamiento) y no son transferibles. En caso de fallo, sustitución de alguno de estos componentes o fallo total del equipo, la licencia quedará inutilizable, siendo necesario adquirir una nueva. Solo las licencias por volumen o de otro tipo, y que si se especifican en la cotización, podrán reutilizarse según las condiciones de Microsoft. En caso contrario, todas las licencias de Microsoft cotizadas aquí, estarán vinculadas al hardware del equipo y no son transferibles. **1.4 GARANTÍAS GESTIONADAS POR FABRICANTES:** HP, HPE, ARUBA, DELL, LENOVO y APC gestionan sus propias GARANTÍAS, ofreciendo técnicos especializados, repuestos originales y procesos eficientes. El CLIENTE debe registrar sus productos en las páginas web de los fabricantes para acceder a la GARANTÍA y soporte personalizado. Es crucial que los clientes registren sus productos a tiempo para evitar demoras en el soporte técnico y garantizar una atención rápida y efectiva en caso de fallos. **1.5 GARANTÍAS GESTIONADAS POR SISTECORP:** Para marcas no mencionadas en el punto 1.4, SISTECORP gestionará la GARANTÍA, aunque el fabricante puede solicitar que el CLIENTE realice el trámite directamente. **1.6 PLAZO DE GARANTÍA:** El plazo de GARANTÍA de los BIENES está especificado en la cotización o en el documento de compra. Las baterías internas o externas de cualquier equipo cotizado, tienen un plazo de garantía de un (1) año, a menos que se detalle otro plazo en la cotización. **1.7 NO INCLUYE**

**PRÉSTAMO DE EQUIPO:** SISTECORP no está obligado a prestar equipos durante el trámite de GARANTÍA, salvo que se especifique en la cotización.

## **2) MODALIDAD O TRATAMIENTO DE GARANTÍAS**

**2.1 CAMBIO DE PIEZAS:** La GARANTÍA cubre cambio de piezas, partes y mano de obra, no el reemplazo completo del equipo, salvo en casos específicos como accesorios. **2.2 BIENES YA NO DISPONIBLES PARA REEMPLAZO:** Si su BIEN en garantía no puede ser reparado ni reemplazado por uno idéntico debido a su descontinuación o no existencia en stock, emitiremos una nota de crédito al CLIENTE por el valor pagado. Podrá usar la nota de crédito para adquirir un modelo actualizado o equivalente y, si el nuevo BIEN tiene un costo mayor, el CLIENTE cubrirá la diferencia. Queremos externar el punto 2.2 ya que son situaciones que se están fuera de nuestro control. **2.3 GARANTÍA EN TALLER O EN SITIO:** El CLIENTE puede llevar el BIEN a un centro de servicio si así fuese necesario, a las oficinas de SISTECORP o solicitar visita a domicilio dentro de la zona metropolitana de San Salvador. **2.3 CAMBIO DE MODALIDAD:** El CLIENTE debe solicitar cualquier cambio en la modalidad de GARANTÍA, como soporte bajo contrato personalizados, etc. antes de la compra. **2.4 GARANTÍA DE SERVICIOS:** Cubre fallas de fábrica de los materiales e instalación, según lo indicado en la cotización.

## **3) TIEMPOS DE RESPUESTA**

**3.1 REVISIÓN DE BIENES:** El tiempo de respuesta para la revisión de un BIEN en GARANTÍA es de 1, 2 o más días hábiles, sujeto a demoras imprevistas. **3.2 SOLUCIÓN DE GARANTÍAS:** La solución de la GARANTÍA puede tardar 1, 2 o más días hábiles, dependiendo de la disponibilidad de repuestos o demoras en envíos. **3.3 TIEMPOS DE RESPUESTA PARA SOLUCIÓN DE GARANTÍAS O REPARACIONES:** La solución de una garantía puede ser de 1, 2 o más días hábiles. Esto depende de repuestos en stock y/o atrasos en envíos, retrasos en aduanas, por desastres naturales, emergencia nacional, emergencia mundial, entre otras causas. **3.4** Si el CLIENTE solicita tiempos de respuesta para una solución de garantía o reparaciones diferente a lo mencionado, tiene que solicitar un soporte bajo contrato personalizados antes de aceptar la cotización.