

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE GARANTÍA

SISTECORP, S.A. DE C.V. garantiza que los productos suministrados como nuevos serán entregados en condición nueva, original y sin uso previo, salvo que expresamente se indique una condición diferente en la cotización, factura u otro documento comercial.

Las garantías aplicables cubrirán defectos de fabricación y funcionamiento dentro del plazo y bajo las condiciones indicadas en la cotización, factura, documento de compra o garantía del fabricante, según corresponda.

La garantía no cubrirá daños o fallas ocasionados por causas ajenas a defectos de fabricación, incluyendo, entre otras: uso inadecuado, golpes, caídas, humedad, líquidos, modificaciones o reparaciones no autorizadas, instalaciones eléctricas inadecuadas, sobrecargas, voltajes fuera de especificación, condiciones ambientales adversas, acumulación excesiva de polvo, falta de mantenimiento cuando éste sea requerido por el fabricante, o utilización de consumibles, accesorios o componentes incompatibles o que incumplan las especificaciones del fabricante.

Los componentes sujetos a desgaste natural por uso, tales como baterías, rodillos, engranajes, correas, fusores, ventiladores, discos duros mecánicos, botones, teclados, bandejas, bisagras y otros componentes similares, estarán sujetos a las condiciones y limitaciones de garantía establecidas por el fabricante. La exclusión por desgaste natural no será aplicable cuando, previa evaluación técnica, se determine que la falla corresponde a un defecto cubierto por la garantía.

El CLIENTE es responsable de verificar, antes de confirmar la compra, que las características técnicas, capacidades y compatibilidad del producto satisfacen sus requerimientos. SISTECORP proporcionará en la cotización la marca, modelo y características generales de los bienes ofrecidos y, cuando sea necesario, podrá proporcionar o indicar la documentación técnica correspondiente. Cualquier duda deberá ser consultada antes de confirmar la compra.

Cuando la garantía sea administrada directamente por el fabricante o por un centro de servicio autorizado —como puede ocurrir con HP, HPE, Dell, Lenovo, APC, Aruba y otras marcas—, el procedimiento, diagnóstico, reparación, sustitución y tiempos de atención estarán sujetos a las políticas y condiciones establecidas por dicho fabricante. SISTECORP podrá orientar al CLIENTE sobre el procedimiento correspondiente, sin asumir control sobre los tiempos o decisiones técnicas que correspondan exclusivamente al fabricante o centro autorizado.

Cuando la garantía sea gestionada directamente por SISTECORP, se realizará la evaluación técnica correspondiente y, cuando proceda la garantía, se efectuarán las reparaciones o sustituciones de componentes necesarias conforme a las condiciones aplicables. La sustitución completa del equipo procederá cuando corresponda conforme a las condiciones de garantía aplicables o cuando sea autorizada por el fabricante.

Si un producto cubierto por garantía no pudiera ser reparado ni sustituido por uno idéntico debido a discontinuación, indisponibilidad u otra circunstancia, SISTECORP y el CLIENTE procederán conforme a las alternativas que correspondan según la garantía aplicable y la legislación vigente.

Para hacer efectiva una garantía, el CLIENTE deberá entregar el equipo en las oficinas de SISTECORP o en el centro de servicio autorizado que corresponda. Determinados equipos que por su naturaleza, dimensiones o condiciones de servicio requieran atención en sitio —como servidores, UPS de gran capacidad o impresores industriales— podrán ser atendidos en las instalaciones del CLIENTE previa

coordinación. Los equipos transportables, tales como laptops, UPS de pequeña capacidad, accesorios e impresoras personales, deberán ser trasladados por el CLIENTE al lugar indicado para su evaluación.

Los tiempos de diagnóstico, reparación o sustitución dependerán de la naturaleza de la falla, disponibilidad de repuestos, procedimientos del fabricante, logística, importaciones y demás circunstancias relacionadas con la atención. Salvo que exista un contrato de soporte que establezca expresamente un nivel de servicio (SLA), los tiempos informados tendrán carácter estimado y no constituirán un tiempo garantizado de respuesta o solución.

IMPORTANTE: Las presentes condiciones se aplicarán sin perjuicio de los derechos y garantías que, conforme a la legislación aplicable, correspondan al CLIENTE y tengan carácter irrenunciable.

Al aceptar la cotización, el CLIENTE declara haber tenido acceso a este resumen de las condiciones de garantía. El documento completo de TÉRMINOS Y CONDICIONES DE GARANTÍA se encuentra disponible en el sitio web de SISTECORP. Si el CLIENTE requiere información adicional o no puede acceder al documento completo, deberá solicitarlo antes de confirmar la compra.