



www.SAZ.com.ec

POLITICAS DE GARANTIA

DEFINICIONES GENERALES

Los equipos de cómputo comercializados por TECNOLOGIAS SAZECUADOR CIA. LTDA., gozan de una **garantía limitada**, que se rige al tenor del presente reglamento.

- a) La garantía del hardware es única y exclusivamente contra falla de los componentes o desperfectos de fabricación.
- b) El software es solamente garantizado por el fabricante, de acuerdo a lo estipulado en el correspondiente acuerdo de licencia.

VIGENCIA DE LA GARANTÍA

Todos los productos comercializados por TECNOLOGIAS SAZECUADOR CIA. LTDA. tendrán garantía de un año a partir de la fecha de facturación al cliente, a excepción de los siguientes:

Tres meses:

- Accesorios de PCs sin marca (Teclado, mouses y parlantes)
- Headsets GENIUS
- MP3
- MP4
- Ipods
- Palms
- EPSON: Cabezas de impresión y tarjetería
- Lámpara de Proyectors EPSON

Un mes:

- Productos remanufacturados

Sin garantía después de dos días laborables de la compra

- Productos en oferta
- Supresores de pico

- Adaptadores
- Cables
- Consumibles (tintas, toners, cartuchos, cintas)

Sin garantía

- Papel
- Diskettes, CD-R, CD-RW, DVD-R Media
- Mesas y sillas
- Productos de regalo
- Adaptadores de impresoras Zebra

CAMBIO INMEDIATO DE PRODUCTO

Se realizará cambio inmediato del producto adquirido siempre y cuando se solicite dentro de dos días laborables de realizada la compra, previo informe técnico.

PROCESO DE GARANTÍA

Pasados los dos días laborables, la garantía del producto adquirido quedará sujeta a los términos de garantía estipulados anteriormente, previo informe técnico y a criterio de TECNOLOGIAS SAZECUADOR CIA. LTDA. (Reparación o reemplazo).

La garantía cubrirá la reposición de partes y piezas pero **NO** la mano de obra, la misma que deberá ser cubierta por el cliente.

El tiempo máximo de respuesta de una garantía será de 30 días.

PARA REALIZAR CUALQUIER TRÁMITE DE GARANTÍA EL CLIENTE DEBERÁ REALIZARLO EN SAZ MATRIZ Av. Eloy Alfaro N32-478 y Pablo Suárez.

CAUSALES DE INVALIDACIÓN DE LA GARANTÍA.

- a) La remoción o alteración de seriales o etiquetas que certifiquen la identificación del producto.
- b) Remoción o alteración de las etiquetas o sellos de garantía.
- c) Colocación de etiquetas sobre las originales.
- d) Partes o piezas que no se encuentren físicamente en su estado original.
- e) Partes o piezas deterioradas por intervención de elementos oxidantes, corrosivos y/o conductores.

- f) Componentes que se encuentren escritos, golpeados, pintados y/o rayados.
- g) Daños por uso indebido, abuso, negligencia.
- h) Daño por cualquier causa ajena a defectos de componentes.
- i) Daños que se produzcan como consecuencia de haber continuado utilizando el equipo después de ocurrida una anomalía (alertas visuales, ruidos, mensajes de error, etc).
- j) Daños originados por anomalías en el suministro eléctrico (altas o bajas de tensión) al que fue conectado el equipo, como: voltaje inadecuado, carencia de una adecuada conexión a tierra etc.
- k) Daños originados por la no utilización de equipos de protección eléctrica (reguladores, ups, etc).

Los productos que no cumplan con los puntos, criterios y procedimientos antes señalados, no serán tramitados como garantía y podrán acceder a nuestro Centro de Servicios SAZ para diagnóstico y reparación (en caso de ser reparables) y su cambio será facturado como repuesto, considerando la OBSOLESCENCIA TECNOLÓGICA ¹del producto.

EXCEPCIONES A LA GARANTÍA

Ciertos fabricantes exigen para el trámite de la garantía que el producto se encuentre en las condiciones originales de embalaje (cajas, empaques, accesorios, manuales, cd instalación etc), en caso de no cumplir con este requerimiento, se podrá acceder a nuestro Centro de Servicios SAZ para diagnóstico y reparación, este servicio tiene un costo que deberá ser asumido por el cliente.

SERVICIO TÉCNICO A PRODUCTOS SIN COBERTURA DE GARANTÍA

Todo Equipo que no cumpla con las estipulaciones anteriores puede acceder a nuestro Centro de Servicios SAZ para diagnóstico y reparación procediendo de la siguiente manera:

- a) Se abrirá el caso en el Centro de Servicio SAZ donde se realizará el cambio de la parte y se procederá a emitir la factura correspondiente.

RESTRICCIONES PARA COBERTURA.

- a) Software: La configuración, instalación o re-instalación de software se efectuará con los medios de instalación (CDs, diskettes, etc), códigos o claves de instalación y licencias proporcionados por el cliente. TECNOLOGIAS SAZECUADOR **no instala**

¹ Situación que resulta de la aceleración del progreso tecnológico, cuando una instalación, maquinaria, etc., de reciente adquisición, se queda anticuada con rapidez, al surgir nuevos modelos capaces de una mayor productividad por unidad de capital invertido

software ilegal.

- b) Quedan excluidos de la garantía los siguientes materiales de trabajo y/o suministros: papel de impresión, cintas para impresora, conectores para cables, cables requeridos por reubicación de equipos, banda de caracteres, medios removibles, cassettes, diskettes, medios CD-R, transformadores, adaptadores, cabezas, bandas y ruedas de impresión, etc. En general, se excluye cualquier parte o material que se considere como un consumible.
- c) También quedan excluidos de la garantía los siguientes aspectos:
- Instalación eléctrica externa del equipo
 - Partes o piezas deterioradas por uso normal o intensivo, que hayan cumplido su vida útil.
 - Reparación de daños originados por la utilización de artículos que no estén de acuerdo a las especificaciones de los fabricantes.
 - Reparación de daños causados por accidente, mala intención, transporte inapropiado, negligencia, mal uso, falla de fluido eléctrico, descarga eléctrica, vandalismo, hurto o robo de equipos, aire acondicionado, humedad o fuerzas de la naturaleza.
 - Prestación de servicios en condiciones de trabajo inadecuadas o cuando no se cumpla con las especificaciones técnicas mínimas.
 - Reparación de daños causados por la operación de los equipos en condiciones diferentes a las especificadas por los fabricantes.
 - Reparación de daños causados por modificaciones, arreglos o reparaciones hechas por personal ajeno, no autorizado.
 - Reparación de daños causados por conexión a otras máquinas o dispositivos de otras marcas no compatibles con los equipos.
 - Reparación de daños causados por uso de los equipos en labores distintas para las que fueron diseñados.
 - Reparación de daños causados por alteraciones y/o desviaciones del diseño original de los equipos.
 - Reubicación de los equipos y/o provisión de materiales para tales propósitos; dotación de mobiliario, pintura o retoques en los equipos y materiales para ello.

TARIFAS

Diagnóstico: Todo equipo recibido en el Centro de Servicio SAZ, se somete a una revisión y/o diagnóstico para determinar la causa del problema reportado por el cliente. Este servicio de diagnóstico de fallas es independiente de la Garantía del producto y tiene una tarifa única de **\$10,00** (diez dólares) + I.V.A.

Reparación: La mano de obra, es decir, el costo de la reparación se facturará en base al tiempo efectivo, requerido por el/los técnico(s) de TECNOLOGIAS SAZECUADOR, en

solucionar el problema. Los costos son:

Tipo Anomalia-Producto	Centro Servicio SAZ/Hora	Local Cliente/Hora
Software – PCs y Notebooks	\$10.00 + I.V.A.	\$15.00 + I.V.A.
Software – Servidores	\$65.00 + I.V.A.	\$75.00 + I.V.A.
Impresoras	\$15.00 + I.V.A.	\$25.00 + I.V.A.

La reparación de otro tipo de productos se cotizará previamente y una vez que se cuente con la aprobación del cliente se procederá a la reparación.

En el caso de atenciones a domicilio, el cliente asumirá los costos de movilización, hospedaje, alimentación y otros gastos que sean requeridos para que un técnico de TECNOLOGIAS SAZECUADOR se traslade a efectuar la reparación solicitada por el cliente. En este caso, se requiere de la aceptación previa y por escrito del cliente.

HORARIO DE ATENCIÓN

El horario de trabajo es de lunes a viernes en horario de **9:00 a 18:00h.**