

Para mayor información acerca de trámites, garantías, ó seguimientos, puede contactarse con nosotros a nuestros teléfonos 2408 – 2704 Ext.28, 2408 – 2121 Ext. 28, en horas y días hábiles de Lunes a Viernes de 8:30am. A 12:00pm. Y de 2:00pm. A 5:00pm. Sábado de 8:30am. A 12:30pm.

Para enviar copia de archivos ya sean estos, facturas, contrato de garantía, u otro documento necesario para hacer afecta la garantía, enviarlo al Telefax 2408 – 5151 Ext. 29

O puede visitarnos en nuestras instalaciones, en Final 3° Avenida Norte, Barrio Las Animas N° 36, Chalchuapa, Santa Ana, El Salvador. C.A.

O visite nuestro sitio web [HTTP://WWW.PIENSADS.COM](http://WWW.PIENSADS.COM) para informarse de cómo realizar los trámites de garantía o reparación a domicilio, tenga en cuenta que este servicio tiene cargos extra a los trámites de garantía y/o reparación.

Tome nota de lo siguiente, para evitarse retrasos a la hora de realizar trámites de garantía

- El cliente es responsable de respetar las cláusulas antes planteadas, para evitar contratiempos, a la hora de hacer cualquier trámite de garantía.
- Solo el responsable del departamento de garantías está calificado para realizar trámites de garantía, en caso contrario el departamento de garantía se exonera de toda responsabilidad con respecto a efectuar algún tipo de trámite de garantía.
- En caso que un cliente no pueda recoger un producto en trámite de garantía en el tiempo establecido de 30 días, deberá notificarlo con anticipación, si esto no se hace efectivo se aplicará la cláusula número diez, antes mencionada.
- La empresa solo se hace responsable del producto o los productos que hayan sido adquiridos en las instalaciones, ó sitio web de la empresa.
- Se le recomienda al cliente notificar cualquier anomalía que presente el equipo de cómputo, dispositivo, accesorios, o cualquier periférico, posterior a la entrega del producto, de lo contrario la empresa no se hará responsable de dichos daños.

## TERMINOS DE GARANTIA

**Digit@l Solutions** llevará a cabo el proceso de garantía de un producto, dispositivos o partes de un equipo de cómputo, accesorios, periféricos, adquirido en nuestras instalaciones, ó sitio web, siempre y cuando el producto en sí, no falte a alguna de las siguientes cláusulas:

I. Un producto aplicará a garantía si el cliente entrega, todos los documentos necesarios para su efecto, sean estos: factura, hoja de números de serie, contrato de garantía, así como los respectivos empaques del producto, envoltorios, manuales, controladores y demás.

II. Un producto no aplicará a garantía si presenta daños físicos, o virtuales.

II.I Daños Físicos: Abolladuras, golpes, rayones, sobrecarga eléctrica, quemaduras, manchas, borrones (Etiquetas, números de serie), daños causados por insectos, roedores, condiciones de temperatura y/o humedad, corrosión, Transporte, instalación, almacenamiento, relleno de tinta (impresores) mantenimiento (Limpieza), desastres naturales.

II.II Daños Virtuales: Mal formato, Daño por Virus, mala instalación de programas, Actualización inadecuada, Instalación incorrecta de sistema operativo, reseteo de “chip”, mala configuración y/o manejo de software.

III. La garantía del producto comienza desde el momento en que el producto es facturado; los cambios posteriores, correspondientes al trámite de garantía no afectan el tiempo de esta.

Nota: si un producto ha dejado de producirse o se hace imposible su adquisición en el mercado, este será repuesto por uno similar, o que cumpla las condiciones o requerimientos mínimos del producto en cuestión. En caso de no haber manera de reparación o reposición, se hará devolución del costo del producto menos un porcentaje según el uso de este, de 1 – 2 meses menos el 20%, de 3 – 4 meses menos el 30%, 6 meses menos el 50%.

IV. Los trámites de GARANTIA deben hacerse de forma personal, en caso contrario que el cliente no pueda traer el producto, o equipo a nuestras instalaciones, puede optar por solicitar la atención técnica a domicilio, o bien adquirir el servicio de manejo y transporte de la empresa, estos servicios están sujetos a un cargo monetario.

V. La empresa no se hace responsable de la información contenida en los dispositivos de almacenamiento masivo, que se encuentren en nuestras instalaciones en trámite de garantía.

Nota: El cliente es responsable de pedir servicio de respaldo de información, teniendo en cuenta que este servicio está sujeto a un cargo monetario, para información sobre este servicio llamar a nuestros teléfonos 2408 – 2704 Ext.28, 2408 – 2121 Ext. 28, en horas y días hábiles de Lunes a Viernes de 8:30am. A 12:00pm. Y de 2:00pm. A 5:00pm. Sábado de 8:30am. A 12:00pm.

VI. Los trámites de garantía toman regularmente de 1 - 15 días hábiles, siendo afectados por: pruebas, transporte, existencias, y fabricantes.

VII. La revisión del producto y/o soporte técnico por garantía a domicilio, envío, manejo, y almacenaje del producto en garantía, tienen un cargo monetario (Casos especiales).

VIII. La empresa no se hace responsable de todo producto que se encuentre en nuestras instalaciones por más de 30 días. Si el cliente requiere dejar por un plazo más largo al de 30 días, deberá cancelar un monto extra al coste por garantía.

IX. Todo producto fuera de la fecha de garantía, no podrá gozar de todos los derechos de uno que esté dentro del rango, siendo estos derechos los siguientes: Revisión inmediata, alargamiento de plazo de almacenaje, y papeleo.

Nota: El cliente puede optar por agregar uno de los derechos antes mencionados, al trámite mismo de garantía, tomando en cuenta que estos estarán sujetos a un costo monetario.

X. El almacenaje estándar que la empresa ofrece a los productos tanto en trámite de garantía, como reparación, es el de 20 días, con un alargamiento de 10 días adicionales; si un producto en trámite de garantía o reparación, se encuentra en almacenaje por más de los 30 días establecidos, podría llegar a desecharse.

Nota: el almacenaje adicional de 10 días no tiene un cobro extra al trámite de garantía, caso contrario de las reparaciones, estas están sujetas a un costo extra al costo por reparación.

XI. Los productos comprados en línea (vía internet), no califican para el derecho de almacenaje, estos productos tienen un derecho a parte, constando de 15 días, con 5 días adicionales sin derecho a prolongación de plazo.

Nota: el almacenaje adicional de 5 días tiene un cobro extra al trámite de garantía.

XII. El servicio de envío, y/o recolección de productos en garantía comprados en la empresa están sujetos a un coste monetario extra al coste del trámite de garantía.

Nota: No todos los productos en garantía comprados en línea, pueden calificar para recolección y/o envío, almacenaje, así como prolongación de plazo por almacenaje.

XIII. Un producto no aplicará a garantía, si este presenta señales de abertura, y/o modificación de cualquier índole, legitimidad corrupta.

XIV. La administración, y el departamento de garantías, no se hacen responsables por productos que hayan perdido su derecho a garantía, por cual sea la razón o circunstancia, siendo algunas de estas: Falta a alguno de los términos antes planteados, pérdida total o parcial de los componentes necesarios para hacer efectivo el trámite de garantía.

XV. El cliente es responsable de la revisión del producto al retirarlo o recibirlo en su domicilio, si alguna anomalía en el producto no es notificada a tiempo, esto podría provocar demoras, y/o contratiempos a la hora de realizar trámites de garantía (también aplicable a las compras en línea).

XVI. Para los productos tomados en consignación tendrán derecho a garantía si estos presentan absolutamente todos los accesorios, documentos, empaques, y que estos no presenten ningún tipo de daño cosmético.

XVII. Según lo estipulado en la política de licencia de usuario final, y lo señalado en la cláusula 3 del contrato de garantía, los programas, sistemas operativos que no estén bajo licencia de uso, así como los archivos de texto, imagen, audio y video contenidos en el equipo de cómputo y/o dispositivos de almacenamiento masivo, son de entera responsabilidad del propietario material del equipo, por lo cual esta empresa (Digit@l Solutions®) no se hace responsable de pérdidas o daños parciales o totales, efecto de los procesos en medio del trámite de garantía.