



MANUAL POLÍTICA DE GARANTÍA - ASUS

Esta garantía del fabricante ASUS (en adelante la “Garantía”) es concedida por ASUSTeK Computer Inc. (en adelante “ASUS”) al dueño (en adelante “Ud.”) del equipo de ASUS (en adelante el “Producto”). Este manual está sujeto a los siguientes términos y condiciones:

ASUS acreditó a los Centros de Reparación y Agentes de Servicio para que proporcionen los servicios cubiertos bajo esta Garantía.

Período de garantía del producto:

Esta garantía se aplica durante el período definido por 12 meses a partir de la fecha de compra del usuario final. Si la boleta - factura de compra no se puede proporcionar, la fecha de fabricación, según lo registrado por ASUS, será considerada como del inicio del Período de Garantía.

Período de garantía de la batería:

Garantía de 12 meses a partir de la fecha de compra del usuario final.

Garantías legales

Esta garantía se ofrece independientemente de cualquier garantía legal que se pueda aplicar en el país de compra y no afecta o limita a tal garantía legal de ninguna manera, sea la que fuere.

1. General

ASUS garantiza que el Producto está libre de defectos de mano de obra y materiales durante el Período de Garantía. La Garantía no cubre los accesorios incluidos que se entregaron junto con el Producto, como por ejemplo los siguientes: los cables, la bolsa, mouse, etc. Si el Producto no funciona correctamente durante el uso normal y adecuado dentro del período de Garantía, ASUS reparará o reemplazará las piezas defectuosas del Producto, o el propio Producto, por piezas o productos nuevos o reacondicionados que por lo menos sean funcionalmente equivalentes a los originalmente suministrados.

Esta Garantía solo se aplica si el producto se fabricó recientemente respecto a la fecha de compra y no hayan sido vendidos como usados, restaurados, o fabricado por segundos. Conserve la factura de compra original por si lo solicita el servicio de reparación en el futuro. Esta garantía no cubre aquellas averías provocadas por la instalación, uso, limpieza o mantenimiento incorrecto del producto, ni tampoco aquellas derivadas de accidentes, daños, mal uso, abuso, alteraciones del producto realizadas sin autorización de ASUS, cualquier programa de software, desgaste o deterioro normales, o cualquier otro evento, acto, defecto u omisión que escape al control de ASUS. Todos los componentes reparados



o reemplazados en un Centro de Servicio Técnico de ASUS estarán cubiertos por la garantía durante el período restante de la misma o por no menos de tres meses. El centro de reparación puede recuperar el sistema operativo configurado originalmente incluido con el Producto. ASUS no restaurará ni transferirá ningún dato o software desde el medio de almacenamiento original del Producto. Si el Producto se repara, todos los datos generados por el usuario pueden ser eliminados permanentemente.

Si la Garantía del Producto aún está vigente, por el presente documento Ud. acepta transferir la propiedad de las piezas defectuosas de forma que estas pasarán a ser propiedad de ASUS automáticamente.

2. Software de soporte

Esta garantía cubre el hardware del Producto. ASUS proporcionará soporte técnico para el software preinstalado del Producto solo para seguir proporcionando un funcionamiento adecuado del hardware. Para cualquier otro problema con el software, le aconsejamos que revise los manuales de usuario, el sitio Web de Soporte de ASUS y/o otros recursos en línea. El software de otros fabricantes puede requerir soporte de los correspondientes proveedores.

3. Responsabilidades del cliente

Al utilizar el Producto

- En primer lugar, lea el manual del usuario y utilice el Producto sólo conforme a dicho manual.
- No dejar el producto conectado a la fuente de alimentación una vez que está completamente cargada y no activado. Algunos elementos eléctricos no están diseñados para dejarse conectados a la fuente de alimentación durante prolongados períodos de tiempo.
- Haga copias de seguridad periódicamente de los datos almacenados en el Producto.
- Conserve el embalaje original. En el caso de que necesite devolver el Producto para repararlo, el embalaje original proporcionaría una mejor protección de dicho Producto durante el transporte.
- Antes de ponerse en contacto con el servicio de atención al cliente, consulte el manual y el sitio Web de Soporte de ASUS para conocer las soluciones de problemas frecuentes.
- Si el producto está diseñado con la función TPM (Trusted Platform Module, es decir, Módulo de plataforma de confianza), conserve la contraseña de prearranque del chip de seguridad integrado en un lugar seguro (**Nota: debido al diseño de TPM, ASUS no puede restablecer la contraseña de prearranque del chip de seguridad integrado. Si pierde la contraseña, solamente podrá reparar el Producto cambiando la placa base completa, lo cual no está cubierto por la garantía.**)



Cuando ponerse en contacto con el Servicio de atención al cliente de ASUS:

- Antes de ponerse en contacto con el Servicio de soporte técnico de ASUS, asegúrese de que tiene el Producto delante de usted y que está encendido, si es posible. Esté también preparado para proporcionar el número de serie, el nombre del modelo y la boleta - factura de compra del Producto.
- Puede encontrar el número de teléfono de la línea directa de atención al cliente en <http://www.asus.com/support>.
- ASUS le solicitará que realice algunas de las tareas o acciones de solución de problemas del Producto, que incluye lo siguiente:
 - Restaurar la configuración predeterminada de fábrica del sistema operativo, los controladores instalados de fábrica y las aplicaciones del Producto.
 - Instalar actualizaciones, revisiones o paquetes de servicio.
 - Ejecutar herramientas de diagnóstico y programas en el Producto.
 - Realizar otras actividades razonables solicitadas por ASUS, que ayudarán a identificar o resolver los problemas.
- Si el problema no se resuelve de forma remota, tendrá que devolver el Producto a un Centro de Servicio Autorizado de ASUS (este proceso se denomina "RMA"). ASUS emitirá un número RMA para su Producto. Guarde su número RMA para poder realizar el seguimiento.
- Describa el problema clara y completamente en el formulario de solicitud RMA.
- Adjunte una copia de su factura o recibo de venta en la que se detalle la compra del Producto. Tenga en cuenta lo siguiente: ASUS se reserva el derecho a solicitar los documentos originales. Si Ud. no proporciona los documentos solicitados para validar la garantía, la fecha de fabricación del Producto registrada por ASUS será considerada como el inicio del Período de Garantía.
- **Asegúrese de que ha hecho una copia de seguridad completa de todos los datos almacenados en su Producto y que ha quitado cualquier información personal, confidencial o información de su propiedad antes de llevar a cabo cualquier proceso de asistencia técnica. Ud. acepta que ASUS puede eliminar cualquier dato, software o programa instalado en el Producto sin restaurarlo. ASUS no asumirá ninguna responsabilidad por la pérdida permanente, daño o uso accidental de los datos.**
- Empaquete el Producto en un embalaje estable y seguro. El embalaje original será útil para este propósito. En cualquier caso, el embalaje debe cumplir los siguientes requisitos:
 - Utilice una caja rígida con tapa intacta.
 - Quite las etiquetas, los indicadores de materiales peligrosos, y otras marcas de envíos anteriores sobre la caja que ya no son aplicables.
 - Envuelva todas las piezas por separado.
 - Utilice material de relleno adecuado.



- Utilice cinta fuerte diseñada para transporte.
 - No use cadenas o papel de embalar.
 - Utilice una sola etiqueta de dirección que tenga clara la información de envío y recepción.
 - Coloque una copia de la etiqueta con las direcciones dentro del paquete.
- No envíe ningún otro artículo que no sea el Producto, a menos que así se lo haya solicitado ASUS específicamente.
 - Quite o proporcione cualquier contraseña que Ud. haya asignado al producto. Si el acceso al Producto está bloqueado por contraseñas, ASUS no detectará ni reparará las averías de dicho Producto.
 - Si el producto está diseñado con la función TPM (Trusted Platform Module, es decir, Módulo de plataforma de confianza), proporcione la contraseña de prearranque del chip de seguridad integrado.
 - Suministre al Centro de Servicio Autorizado de ASUS los datos respectivos de inicio de sesión del equipo: Usuario / Contraseña. Si esta información no es suministrada por el usuario, el Centro de Reparación puede negar el ingreso del Producto a reparación hasta tanto se le den a conocer estos datos.

4. Métodos RMA

Si se necesita un RMA, el usuario deberá entregar el producto en el Centro de Servicio de ASUS más cercano.

5. Exclusiones de este Servicio de Garantía limitada

ASUS no garantiza el funcionamiento ininterrumpido o sin errores de este Producto. La garantía solamente cubre los problemas de hardware técnicos durante el período de la misma y en condiciones de uso normal. No se aplica a problemas de software o a daños o circunstancias inducidas por el cliente, como, por ejemplo, pero no limitadas a:

- a. El Producto haya sido manipulado, reparado y/o modificado por personal no autorizado;
- b. El número de serie del Producto, los componentes o los accesorios han sido alterados, cancelados o extraídos;
- c. El sello de garantía se ha roto o alterado;
- d. Obsolescencia;
- e. Daño (accidental o de cualquier otro tipo) causado al Producto que afecte su uso y funcionamiento, como, pero no limitado: oxidación, cambio en el color, la textura o el acabado, desgaste por el uso y deterioro gradual;
- f. Daño causado al Producto por actos de guerra, terrorismo, incendio, accidente, desastres naturales, mal uso intencionado o accidental, abuso, negligencia o mantenimiento inadecuado, o uso en condiciones anormales;



- g. Daños al Producto causados por la instalación o conexión inapropiada a un dispositivo periférico como, por ejemplo, una impresora, una unidad óptica, una tarjeta de red o un dispositivo USB;
- h. Daños al Producto causados por una avería eléctrica externa o cualquier accidente;
- i. Daños causados al Producto por el uso fuera de los parámetros de funcionamiento o almacenamiento, o fuera del entorno que se detallan en el Manual del Usuario.;
- j. Daño causado al Producto por software de terceros o virus; o que el mismo cause pérdida de software o datos durante la reparación o reemplazo.
- k. Inutilización debida a contraseñas de seguridad olvidadas o perdidas;
- l. Inutilización del Producto o daño causado al mismo provocado por contaminación con sustancias peligrosas, enfermedades, parásitos o radiación;
- m. Fraude, robo, desaparición inexplicable o actos intencionados;

Excepto en lo proporcionado en esta garantía y en la medida en que lo permita la ley vigente, ASUS no asume ninguna responsabilidad por daños directos, especiales, incidentales o consecuentes derivados del incumplimiento de la garantía o de las condiciones, o bajo cualquier otra teoría legal, lo que incluye, sin limitación, pérdida de uso; pérdida de ingresos; pérdida de beneficios reales o anticipados (incluida la pérdida de beneficios contractuales); pérdida de uso de dinero; pérdida de ahorros anticipados; pérdida de negocio; pérdida de oportunidades; pérdida de colaboración; pérdida de reputación; pérdida de, daño a o corrupción de datos; o cualquier pérdida o daño indirecto o consecuente, sea cual fuere, causado, lo que incluye la sustitución del equipo y la propiedad, cualquier costo de recuperación o reproducción de cualquier dato almacenado en el Producto o utilizado con este. La limitación anterior no se aplicará en reclamaciones por muerte o daños personales, o cualquier responsabilidad legal por actos intencionados o negligentes graves y/u omisiones de ASUS. Algunas jurisdicciones no permiten la exclusión o limitación de daños incidentales o consecuentes; por tanto, en la medida en que lo permitan tales jurisdicciones que rigen esta Garantía, las limitaciones anteriores puede que no se le apliquen a Ud.

6. Privacidad

Ud. acepta y comprende que es necesario que ASUS, recopile, transfiera y procese datos personales para facilitar el servicio solicitado; y que para este fin sus datos se pueden transferir a y procesar en cualquier país donde ASUS o sus filiales tengan oficinas, que incluye países fuera de la Unión Europea, las leyes obligatorias de los cuales no garantizan un nivel de protección de datos equivalente a las leyes de miembros de la Unión Europea. Sin embargo, ASUS va a utilizar y proteger sus datos personales en cualquier momento y en cualquier país sujeto a Políticas de privacidad de ASUS. Por favor, acceder y leer la Política de Privacidad de ASUS en:



http://www.asus.com/Terms_of_Use_Notice_Privacy_Policy/Privacy_Policy/

7. Casos de exclusión de la garantía

Al recibir su Producto, ASUS se reservará el derecho de comprobar la validez de su Garantía y su solicitud del servicio de esta. Si el período de garantía ha expirado o si se aplican cualquiera de las exclusiones conferidas en este documento, Su solicitud se considerará fuera de garantía (“FDG” - “OOW”).

Si su solicitud de servicio está FDG, se le proporcionará una lista de cobros por servicio con una cotización de reparación, que podrá aceptar o rechazar. Si Ud. acepta la reparación, se le facilitará una cotización por la mano de obra de reparación, las piezas de repuesto y otros costos establecidos en la lista de cobros por servicio. Debe abonar la factura en un plazo de 4 semanas a partir de la fecha de emisión de la misma. La reparación solo se completará después de haber liquidado la factura.

En la medida en que lo permita la ley, ASUS puede cobrarle una tarifa por diagnósticos (incluidos los costes de transporte si los hubiera) de hasta US\$100 (o el equivalente en la moneda local) si su solicitud de servicio está FDG y rechaza la oferta de reparación; o si su Producto no necesita repararse.

8. Propiedad abandonada

Cuando su Producto se haya reparado o si no acepta la cotización de reparación, ASUS le devolverá su Producto a través del método RMA acordado. Si no recoge su Producto o si no es posible realizar la entrega en la dirección proporcionada, ASUS le enviará un aviso a la dirección que haya proporcionado cuando solicitó el servicio. Si sigue sin recoger el Producto en un plazo de 90 días desde el envío de la notificación, ASUS se reservará el derecho de reclamarle daños, lo que incluye los costos de almacenamiento; deshacerse del producto conforme a las leyes y normativas aplicables; y cualquier derecho legal de embargo por costos no pagados.

9. Garantía y asistencia internacional

ASUS no ofrece servicio de garantía fuera del país donde usted compró el producto de ASUS.

10. Tiempo máximo para iniciar la garantía de cliente final

El Producto considerado como nuevo y no vendido a consumidor final, tendrá como máximo 2 años para ser comercializado contando a partir de la fecha del despacho al distribuidor inicial. De esta forma que se da inicio al periodo de Garantía. Pasado dicho tiempo, el Producto será considerado como obsoleto y la política de garantía no será válida.



ASPECTOS OPERACIONALES SERVICIO TÉCNICO ASUS

1. Canales de atención al cliente

Los clientes y consumidores finales podrán realizar consultas, solicitar soporte y establecer contacto con ASUS y sus Centros de Servicio Autorizado a través de los siguientes canales de comunicación:

1.1. Centro de Servicio Autorizado:

<https://www.cns.com.uy>

Sedes CNS TENILOR

Horarios: Lunes a Viernes 8:00 - 18:00

Montevideo

Dirección: Maldonado 1035 11100

Teléfono: +598 2 9030166

Correo electrónico: cnstec@cns.com.uy

2. Contacto para administración de Servicio Posventa

2.1. Para asuntos relacionados al proceso de servicio, el conducto regular a seguir es el siguiente:

- 2.1.1. Solicitud de ingresos para reparación, estado de una garantía y validación de cartas de aprobación de nota crédito: Camila Goñi y Joaquín Ortiz, Coordinación de departamento técnico, 'Camila Goñi' <camila@cns.com.uy>; 'Joaquín' <jortiz@cns.com.uy>
- 2.1.2. Consulta del estado de reparación de un equipo en garantía: Camila Goñi y Joaquín Ortiz, Coordinación de departamento técnico, 'Camila Goñi' <camila@cns.com.uy>; 'Joaquín' <jortiz@cns.com.uy>



POLÍTICA PARA EQUIPOS CON DEFECTOS DE FÁBRICA

Tiempo de garantía de fábrica: Válida durante un (1) año a partir de la fecha de compra para todos los productos ASUS comercializados en el territorio uruguayo, exceptuando los productos cuya condición de venta indique un plazo diferente. La Garantía cubre defectos de fabricación ya descritos en el presente Manual de Garantía.

Exclusiones en la garantía de fábrica:

- Vencimiento del tiempo de la garantía, según factura de compra emitida.
- Daños por sobrecargas eléctricas o uso de accesorios no originales.
- Mal manejo y mala manipulación del producto.
- Daños atribuidos a configuración de software, virus, instalaciones de sistemas operativos y/o aplicaciones de software mal instaladas o no soportadas por el equipo.
- Daños atribuidos a accidentes, desastres naturales o situaciones fortuitas ajenas al producto.
- Manipulación por personal no autorizado y/o apertura de sellos de seguridad.
- Daño ocasionado durante el transporte del Producto en territorio uruguayo.
- Daño en los accesorios entregados junto con el producto, como por ejemplo los cables, empaque, mouse, entre otros.

Flujo de Servicio Técnico para equipos en Garantía y/o en periodo de DOA

1. El Producto se considera como -recibido- por el Centro de Servicio Autorizado, cuando este efectivamente es entregado en sus instalaciones, y así mismo se emite la orden de trabajo con fecha del mismo día.
2. Posterior a la creación de la orden de trabajo, el Centro de Servicio Autorizado procederá la creación del RMA e iniciará con las pruebas diagnósticas provistas por ASUS y emitirá los conceptos correspondientes confirmando la falla o notificando la no réplica de esta, dentro de los 2 días hábiles posteriores a la creación de la orden de trabajo. Dichas notificaciones serán anunciadas a las personas encargadas que cada distribuidor original del Producto estime conveniente.
3. De confirmarse la falla y si el Producto no se encuentra en periodo de DOA, se iniciará el proceso de solicitud de repuestos que sean necesarios para solucionar la falla y su respectiva instalación.
4. Una vez reemplazadas las partes defectuosas, se aplicarán las pruebas de control de calidad que confirmen que la falla está solucionada. El Producto se entrega, se cierra el RMA y se hacen las notificaciones debidas a cliente final y/o al distribuidor original del producto. El procedimiento anteriormente descrito, podrá tomar entre 7 y 15 días hábiles dependiendo de la disponibilidad de partes y su tránsito logístico. De presentarse alguna novedad con los repuestos ordenados, será necesario hacer la solicitud de estos nuevamente.



Casos DOA (Dead on Arrival)

ASUS comercializa productos nuevos, libres de defecto y en condiciones de funcionamiento normales de conformidad con sus características, motivo por el cual se aplica la política DOA para equipos en preventa con menos de 180 días de despachados al cliente; y aplicará la política DOA para equipos vendidos a un consumidor final dentro de los 14 días calendario siguientes a la emisión de la factura de compra según lo establecido en el SRI.

Se considera DOA, todo aquel Producto que al ser destapado por primera vez no funcione y su falla no sea originada por las exclusiones de garantía. Se puede presentar:

- En propiedad de un consumidor final, dentro de los catorce (14) días calendario a partir de la fecha de compra.
- En poder del distribuidor, durante el período de la preventa (durante la entrega a un consumidor final), sin exceder hasta ciento ochenta (180) días calendario luego de la fecha de emisión de la factura de distribuidor.

Las siguientes fallas pueden llegar a ser consideradas como DOA (por ejemplo, pero no limitadas a), siempre y cuando se cumplan con las políticas de Garantía dispuestas en este documento:

- Tarjetas o conectores sueltos.
- Mal ensamble en componentes.
- Pixeles muertos en el LCD.
- Mal funcionamiento del teclado o touchpad.
- Mal funcionamiento de algún componente interno.

Exclusiones DOA:

No será aprobado y tramitado como DOA un Producto que a pesar de cumplir con los tiempos y condiciones establecidas, tenga una, o varias de las siguientes características, no excluyentes o limitadas a:

- Presenta falla corregible en el OS (Sistema Operativo).
- Presenta daño en los accesorios; si no es por mal uso, estos serán reemplazados por unos nuevos.
- Presenta avería en el empaque.
- Es un producto de exhibición y por tanto ha sido sometido a condiciones extremas de uso.
- Presenta signos de daño inducido (CID)
- Presenta signos de manipulación de terceros o personal no autorizado por ASUS.
- Cualquier otra característica ya expresada anteriormente en este documento o en la política de Garantía de ASUS.