

1. Términos y Condiciones de la Garantía

1.1. Duración de la Garantía:

Nuestra garantía se ofrece con distintas coberturas dependiendo del tipo de producto adquirido. La duración y aplicabilidad de la garantía han sido diseñadas para asegurar la protección del usuario y la estabilidad operativa de los equipos en condiciones normales de uso.

Tipo de Producto	Duración de Garantía	Cobertura Adicional
Portátiles y Computadoras de Escritorio	2 años desde la fecha de compra	Soporte extendido disponible
Estaciones de Trabajo Profesionales	3 años	Acceso a asistencia técnica especializada
Batería y Accesorios Originales	1 año	Evaluaciones periódicas de rendimiento
Extensión de Garantía Opcional	Hasta 2 años adicionales	Diagnóstico proactivo del hardware

La extensión de garantía puede ser adquirida dentro de los primeros 90 días desde la compra del equipo y cubre una serie de beneficios adicionales, incluyendo revisiones preventivas, optimización del sistema y reemplazo prioritario de piezas con stock garantizado.

1.2. Cobertura de la Garantía

Se cubren defectos de fabricación o fallas técnicas relacionadas con la integridad de los componentes esenciales del equipo. A continuación, se detallan los componentes y elementos cubiertos:

- **Hardware Principal:**
 - Placa base y circuitos internos
 - Procesador con tecnología de refrigeración avanzada
 - Memoria RAM de alto rendimiento
 - Tarjeta gráfica (GPU), incluyendo modelos de gama alta y estaciones de trabajo
 - Fuente de poder con regulación eléctrica inteligente

- Almacenamiento (HDD/SSD) con tecnología de autorreparación de sectores defectuosos
- Tarjetas de expansión y mejoras modulares aprobadas por el fabricante
- **Pantalla:**
 - Resolución y calibración de color certificada con tecnología de optimización de brillo adaptativo y filtrado de luz azul para reducir fatiga ocular.
 - Píxeles muertos, brillo desigual o fallos de sincronización de imagen que afecten la experiencia visual del usuario.
 - Problemas de retroiluminación relacionados con tecnología LED y OLED, incluyendo fallas en el panel de visualización.
 - Cobertura especial para modelos de pantalla táctil con sensibilidad reducida o errores de calibración.
- **Teclado y Trackpad:**
 - Fallas mecánicas y de respuesta táctil no relacionadas con agentes externos.
 - Detección avanzada de doble pulsación o fallos de mecanografía en teclados mecánicos y de membrana.
 - Retroiluminación defectuosa en teclados con iluminación LED, asegurando el mantenimiento de la funcionalidad en ambientes oscuros.
- **Puertos y Conectores:**
 - USB, HDMI, Ethernet y audio en caso de fallas derivadas del uso normal.
 - Compatibilidad con periféricos certificados y problemas de conexión debido a defectos de fabricación.
 - Inspección avanzada de integridad estructural para evitar desconexiones prematuras.
- **Software Original Preinstalado:**

- Asistencia en restauración y optimización del sistema operativo de fábrica, incluyendo parches de seguridad prioritarios.
 - Diagnóstico de integridad del software y resolución de conflictos con controladores certificados.
 - Actualizaciones de firmware y controladores oficiales sin costo adicional durante el período de garantía, asegurando compatibilidad a largo plazo.
 - **Accesorios Originales:**
 - Cargadores y estaciones de acoplamiento con protección eléctrica avanzada y blindaje contra interferencias electromagnéticas.
 - Cables de conexión y adaptadores con certificación de calidad del fabricante, garantizando conexiones seguras y estables.
-

1.3. Exclusiones de la Garantía

No se cubren fallas atribuibles a negligencia, uso indebido o factores externos que afecten el desempeño del dispositivo. Se detallan las exclusiones más relevantes:

- **Daños físicos:** Golpes, caídas y presión excesiva que comprometan la estructura del equipo.
 - **Derrames y líquidos:** Contaminación de circuitos por líquidos no certificados para uso electrónico.
 - **Uso incorrecto:** Instalación de software de procedencia no certificada o modificación del firmware.
 - **Fallas por energía:** Cortocircuitos derivados de picos de voltaje sin protección adecuada.
 - **Intervenciones no autorizadas:** Manipulación por terceros no certificados que afecten la garantía.
 - **Desgaste Normal:** Disminución de la capacidad de la batería, desgaste en las bisagras o desgaste de teclado por uso prolongado.
-

2. Procedimientos para Reclamar la Garantía

2.1. Requisitos Iniciales

Para iniciar un reclamo, el cliente debe proporcionar:

1. **Número de Serie del Equipo:** Ubicado en la parte inferior del portátil, el interior del chasis o en el empaque original.
2. **Comprobante de Compra:** Factura o recibo con la fecha y lugar de adquisición.
3. **Descripción del Problema:** Detalle del fallo experimentado, incluyendo mensajes de error o comportamiento anómalo.

El proceso de reclamación está optimizado para ofrecer una resolución eficiente y evitar tiempos de inactividad prolongados:

2.2. Pasos del Reclamo

1. Contacto con Soporte Técnico:

- Llame al servicio técnico al número indicado en el manual o visite nuestro portal web para registrar la solicitud.
- Proporcione los detalles solicitados, como número de serie y descripción del problema.

2. Diagnóstico Inicial:

- Se realizará un diagnóstico remoto para identificar posibles soluciones inmediatas.
- Si el problema no puede resolverse de forma remota, se programará una inspección técnica presencial.

3. Envío al Centro de Servicio:

- El cliente puede llevar el equipo al centro de servicio autorizado más cercano o solicitar un servicio de recogida (disponible en ciertas áreas).

4. Evaluación Técnica:

- Técnicos certificados evaluarán el equipo para confirmar si el problema está cubierto por la garantía.

5. Resolución:

- Si el reclamo es válido, se procederá a la reparación o, en su defecto, al reemplazo del equipo o componentes defectuosos.

6. Devolución del Equipo:

- El cliente recibirá el equipo reparado en el centro de servicio o en su domicilio, según lo acordado.

3. Centros de Servicio Autorizados

Nuestros centros de servicio autorizados están equipados con herramientas especializadas y técnicos capacitados. Puede consultar la lista actualizada de ubicaciones en nuestro sitio web.

Servicios Incluidos:

- Diagnóstico completo del hardware y software.
- Reparación y reemplazo de componentes con piezas originales.
- Actualización de software y firmware oficial.

4. Tiempos de Respuesta

Servicio	Tiempo estimado
Diagnóstico Remoto	Entre 1 y 2 días hábiles
Evaluación en el Centro de Servicio	Hasta 5 días hábiles.
Reparación o Reemplazo	<ul style="list-style-type: none">• Reparación: 7 a 15 días hábiles, dependiendo de la complejidad del problema y la disponibilidad de piezas.• Reemplazo completo del equipo: 15 a 20 días hábiles.

5. Preguntas Frecuentes (FAQ)

1. ¿Qué sucede si mi garantía ha expirado?

Puede optar por reparaciones pagadas en nuestros centros de servicio autorizados, con precios preferenciales para clientes registrados.

2. ¿Puedo transferir mi garantía si vendo el equipo?

Sí, la garantía es transferible, siempre y cuando el nuevo propietario presente el comprobante de compra original.

3. ¿Qué ocurre si pierdo el comprobante de compra?

En algunos casos, podemos verificar la garantía utilizando el número de serie del equipo. Comuníquese con el soporte técnico para obtener asistencia.

4. ¿La garantía cubre el software adicional instalado por el cliente?

No, la garantía solo cubre el sistema operativo y programas preinstalados por la fábrica.

6. Recomendaciones para Prolongar la Vida Útil del Equipo

- **Batería:** Mantener el nivel de carga entre el 20% y el 80% para evitar un desgaste acelerado.
- **Ventilación:** Colocar el equipo en superficies planas y usar bases ventiladas para evitar el sobrecalentamiento.
- **Actualizaciones:** Instalar solo actualizaciones oficiales del sistema operativo y evitar software de fuentes no confiables.
- **Protección Eléctrica:** Usar protectores contra sobretensiones o reguladores de voltaje.
- **Limpieza:** Limpiar el teclado, pantalla y ventiladores periódicamente para evitar acumulación de polvo.

7. Soporte Adicional

Si necesita más información o asistencia, puede comunicarse con nosotros a través de:

- **Teléfono:** Disponible de lunes a sábado, de 8:00 a 18:00.
- **Correo Electrónico:** soporte.computadoras@marca.com.
- **Chat en Línea:** Accesible en nuestro sitio web oficial.

Nota: Al adquirir este equipo, usted acepta los términos y condiciones de la garantía descritos en este documento.