



# TÉRMINOS Y CONDICIONES

GRACIAS POR SU PREFERENCIA, PARA PODER BRINDARLE EL TRATO MÁS PROFESIONAL Y ESPECIALIZADO EN EL MANEJO DE SUS EQUIPOS, LE PEDIMOS TOMAR EN CUENTA LAS SIGUIENTES CLAUSULAS

1. TODO EQUIPO QUE ENTRE A SOPORTE TÉCNICO, SERÁ PREVIAMENTE REVISADO FÍSICAMENTE POR NUESTRO PERSONAL PARA DIAGNOSTICAR POSIBLES GOLPES, RASPADURAS, PIEZAS SUELTAS, PARTES FALTANTES, HUMEDAD, QUEMADURAS, Y ALGÚN OTRO DAÑO AJENO. EN CASO DE PRESENTARLAS, SERÁN NOTIFICADAS EN LA ORDEN DE SERVICIO AL MOMENTO DE RECIBIR EL EQUIPO.
2. TODO EQUIPO SERÁ RECIBIDO SIN CABLES, FUNDAS, PERIFÉRICOS, CAJAS, CARCASAS Y CUALQUIER OTRO ACCESORIO QUE NO SEA ESENCIAL PARA EL DIAGNÓSTICO O REPARACIÓN DEL EQUIPO. NO NOS HACEMOS RESPONSABLES POR NINGUN ACCESORIO INTERNO O EXTERNO NO DOCUMENTADO.
3. EL CLIENTE TENDRÁ 15 DÍAS NATURALES PARA RECOGER EL EQUIPO, TIEMPO QUE TRANSCURRIRÁ UNA VEZ QUE LE SEA NOTIFICADO EL DIAGNÓSTICO Y/O ENTREGA POR REPARACIÓN MEDIANTE LLAMADA TELEFÓNICA, MENSAJE EN CANALES DIGITALES, Y/O CORREO ELECTRÓNICO. TRANSCURRIDOS LOS 15 DÍAS, LUMTECH NO SE HACE RESPONSABLE POR EL EQUIPO DEJADO EN NUESTRAS INSTALACIONES, NI POR DAÑOS ACCIDENTALES, DETERIORO Y DESGASTE DE LOS MISMOS. AL HABER TRANSCURRIDO 35 DÍAS NATURALES POSTERIOR A LA NOTIFICACIÓN MENCIONADA, TODO EQUIPO DEJADO POR EL CLIENTE SERÁ ENVIADO A SU DESTRUCCIÓN.
4. EL COSTO DEL DIAGNÓSTICO NO INCLUYE PIEZAS NI REPARACIONES.
5. EL TIEMPO DE REPARACIÓN VARÍA SEGÚN LA CARGA DE TRABAJO Y EL TIPO DE FALLA.
6. NO SE REALIZARÁ NINGUNA REPARACIÓN SIN LA AUTORIZACIÓN PREVIA DEL CLIENTE.
7. NO NOS RESPONSABILIZAMOS DE LOS DAÑOS PREEXISTENTES NO REPORTADOS EN EL EQUIPO ENTREGADO. CUALQUIER DAÑO ENCONTRADO SERÁ DOCUMENTADO DURANTE EL PROCESO DE DIAGNÓSTICO.
8. TODO REFORMATO SIN RESPALDO SERÁ ENTREGADO ÚNICAMENTE CON SISTEMA OPERATIVO, PAQUETERÍA DE OFFICE Y ANTIVIRUS POR 01 AÑO NATURAL.
9. NO NOS HACEMOS RESPONSABLES DE LA PÉRDIDA DE DATOS, PROGRAMAS O INFORMACIÓN EN LOS EQUIPOS ENTREGADOS QUE NO HAYA SIDO NOTIFICADA EN ESTA ORDEN DE TRABAJO.
10. NUESTRO EQUIPO DE SOPORTE TÉCNICO SOLO HACE RESPALDO DE ARCHIVOS TALES COMO: ARCHIVOS MULTIMEDIA, DOCUMENTOS, FOTOGRAFÍAS, PDF'S, VIDEOS, ETC. NO SERÁN RESPALDADOS PROGRAMAS Y/O APLICACIONES.
11. PARA TODA REPARACIÓN Y REVISIÓN DE IMPRESORAS Y MULTIFUNCIONALES, LOS INSUMOS REQUERIDOS PARA PROBAR SU FUNCIONAMIENTO TALES COMO: PAPELERÍA, CONSUMIBLES, ETC., CORRERÁN POR CUENTA DEL CLIENTE. EN CASO DE QUE NUESTRO EQUIPO REQUIERA INSUMOS, SE LE NOTIFICARÁ AL CLIENTE EL COSTO, O EN SU DEFECTO, ÉL TRAERÁ LOS MISMOS, YA QUE EL DIAGNÓSTICO Y/O REPARACIÓN NO PODRÁN SER COMPLETADOS SI SE CARECE DE ESTOS. EL COSTO DE REVISIÓN DE LAS IMPRESORAS Y MULTIFUNCIONALES, ES A PARTIR DE \$300.00, SIN CONSIDERAR LOS GASTOS POR LA REPARACIÓN Y/O INSUMOS QUE ESTA REQUIERA.
12. TODA SOLUCIÓN DE REPARACIÓN PROPUESTA POR NUESTRO SOPORTE TÉCNICO SERÁ PRESENTADA AL CLIENTE, QUIÉN DECIDIRÁ SI ACEPTA O NO LA MISMA. ES RESPONSABILIDAD DEL CLIENTE VERIFICAR QUE LA REPARACIÓN PROPUESTA SEA ACORDE A LA REQUERIDA Y QUE SOLUCIONE LA FALLA INICIAL DEL EQUIPO.
13. AL FIRMAR ESTE DOCUMENTO, EL CLIENTE ACEPTA QUE TODAS LAS PIEZAS COTIZADAS Y PROPORCIONADAS POR EL PROVEEDOR O LA MARCA PUEDEN SER O NO NUEVAS, PERO, SERÁN FUNCIONALES EN LAS CONDICIONES ÓPTIMAS ADAPTADAS AL EQUIPO REPARADO.
14. LUMTECH NO SE HACE RESPONSABLE POR TODA FALLA NO EXPRESADA A NUESTRO SOPORTE TÉCNICO, ASÍ COMO POR FALLAS SIMULTÁNEAS OCASIONADAS POR EL DETERIORO O DAÑO DE LOS COMPONENTES DEL EQUIPO DESEADO A REPARAR.
15. LAS REPARACIONES REALIZADAS TIENEN UNA GARANTÍA DE 05 DÍAS. EN CASO DE QUE SE REALICE EL CAMBIO DE ALGUNA REFACCIÓN, LA GARANTÍA ESTARÁ SUJETA A LOS TÉRMINOS DEL PROVEEDOR, Y ESTA SÓLO APLICARÁ POR LA MISMA FALLA QUE SE REPARA.
16. REPARACIONES DE RESOLDADO TENDRÁN UN COSTO VARIABLE, VALORADO EN FUNCIÓN DEL DIAGNÓSTICO, SIENDO PARA REBALLING A PARTIR DE \$250.00 MXN; RESOLDADO E INSTALACIÓN DE TECLADOS DESDE \$150.00 MXN; OTROS DESDE \$200.000 MXN. NO SE OTORGA GARANTÍA EN ESTE TIPO DE REPARACIÓN, YA QUE ES RESPONSABILIDAD DEL CLIENTE EL BUEN MANEJO DEL EQUIPO Y LA PROTECCIÓN DEL MISMO.
17. EN LA COMPRA E INSTALACIÓN DE ALGÚN ACCESORIO O COMPONENTE (TECLADO, DISPLAY, BATERÍA, MEMORIA RAM, ETC.) ES RECOMENDABLE QUE SE REVISE EL CORRECTO FUNCIONAMIENTO DE ESTOS DENTRO DE LOS PRIMEROS 03 DÍAS DESPUÉS DE HABER RECIBIDO SU PRODUCTO, PARA QUE EN CASO DE UN MAL FUNCIONAMIENTO DE FÁBRICA, SE PUEDA VALIDAR LA GARANTÍA Y HACER CAMBIOS A LA MAYOR BREVEDAD POSIBLE, YA QUE DESPUÉS DEL LAPSO DE TIEMPO ANTES MENCIONADO, ES PROBABLE QUE LA GARANTÍA TIENDA A UN TIEMPO PROLONGADO DE VALIDACIÓN DE GARANTÍA.
18. EN OPTIMIZACIONES PARA EL HARDWARE DE CUALQUIER EQUIPO, NUESTRO SOPORTE TÉCNICO LE DARÁ LAS MEJORES RECOMENDACIONES, SIN EMBARGO, ESTO NO GARANTIZA LA MEJORA EN EL DESEMPEÑO DEL EQUIPO, YA QUE DEPENDERÁ DEL USO Y TIEMPO DE VIDA QUE EL FABRICANTE DA A SUS PRODUCTOS.
19. TODA ACTUALIZACIÓN O CONFIGURACIÓN DEL ORDEN DE ARRANQUE O BIOS TENDRÁ UN COSTO VARIABLE, VALORADO DESDE \$400.00 MXN, SUJETO A DISPONIBILIDAD DE COMPONENTES PARA LLEVARLO A CABO, ESTO INCLUSO SI SE PROPORCIONAN LOS COMPONENTES NECESARIOS PARA LA ACTUALIZACIÓN.
20. TODA INFORMACIÓN Y DATOS PERSONALES CONTENIDOS DENTRO DE LOS EQUIPOS, ESTÁN PROTEGIDOS POR NUESTRA POLÍTICA DE PRIVACIDAD. NUESTRO SOPORTE TÉCNICO NO PODRÁ ACCEDER A DICHA INFORMACIÓN, SALVO QUE SEA VITAL PARA EL DIAGNÓSTICO Y/O REPARACIÓN DEL EQUIPO, TENIENDO AUTORIZACIÓN PREVIA POR PARTE DEL CLIENTE.
21. TODO DAÑO AL EQUIPO O A SUS COMPONENTES QUE SEAN OCASIONADOS ACCIDENTALMENTE POR NUESTRO PERSONAL, SERÁN REPUESTOS POR UN ARTÍCULO DEL MISMO MODELO, SIEMPRE Y CUANDO SE TENGA EN EXISTENCIA, O EN SU DEFECTO, CUALQUIER PRODUCTO QUE SEA COMPATIBLE Y FUNCIONALMENTE EQUIVALENTE. SE TOMARÁ EN CUENTA EL COMPROBANTE DE VENTA ORIGINAL DEL PRODUCTO DAÑADO Y LA TABLA DE DEPRECIACIÓN, QUE SERÁ: 01-30 DÍAS 10%, 31-90 DÍAS 20%, 91-180 DÍAS 35% Y 181-360 DÍAS 50%. LA RESPONSABILIDAD DE LUMTECH NO EXCEDERÁ EN NINGÚN CASO EL MONTO DEL VALOR DEL (LOS) PRODUCTO(S) ADQUIRIDO(S) POR EL CLIENTE.
22. TODA REFACCIÓN NECESARIA PARA EL EQUIPO QUE NO ESTÉ EN NUESTRAS INSTALACIONES Y DEBA SER SOBRE PEDIDO, EL CLIENTE DEBERÁ DE DEJAR UN ANTICIPO
22. MÍNIMO DEL 50% DEL VALOR TOTAL DE LA (S) REFACCIÓN (ES) O COMPONENTE (ES), Y QUE TENDRÁ (N) UNA FECHA DE ARRIBO DE 05 HASTA 15 DÍAS HÁBILES.

LA GARANTÍA DEL SERVICIO SE INVALIDA BAJO LOS SIGUIENTES CASOS:

1. MAL USO O USO INDEBIDO A LAS CONDICIONES ESPECIFICADAS POR EL FABRICANTE Y/O DE ACUERDO AL INSTRUCTIVO ANEXADO POR LA MARCA, POR LA FALTA DE ASESORÍA TÉCNICA, Y/O POR NO SOLICITAR ASESORÍA ESPECIALIZADA.
2. EL PRODUCTO HUBIESE SIDO REPARADO O ABIERTO POR PERSONAS NO AUTORIZADAS A LUMTECH.
3. EL EQUIPO REPARADO TENGA DAÑO FÍSICO INTERNO Y/O EXTERNO POR GOLPES, CAÍDAS, RALLADURAS, DESCARGAS ELÉCTRICAS Y/O VARIACIONES DE VOLTAJE POR NO CONTAR CON LA PROTECCIÓN RECOMENDADA PARA EL PRODUCTO, ASÍ COMO POR EXPONERLOS A ELEMENTOS NOCIVOS (FUEGO, AGUA. VARIACIONES DE TEMPERATURA NO APTAS PARA EL PRODUCTO, POLVO, CORROSIVOS O ALGÚN OTRO CONTAMINANTE, ETC.).
4. CUANDO EL COMPROBANTE DE COMPRA HAYA SIDO ALTERADO Y LOS NÚMEROS DE SERIE Y DATOS ASENTADOS NO COINCIDAN.
5. POR SU USO COTIDIANO O SOBREUSO QUE EXCEDA SU DESGASTE NATURAL.
6. CUANDO LOS SELLOS DE GARANTÍA DE LA MARCA O SELLOS DE LUMTECH HAYAN SIDO ROTOS, VIOLADOS O ALTERADOS.
7. INSTALACIÓN DE COMPONENTES QUE ALTEREN SU CORRECTO FUNCIONAMIENTO.
8. CUANDO UN VIRUS INFORMÁTICO O INSTALACIÓN DE SOFTWARE NO VERIFICADO HAYAN AFECTADO EL CORRECTO DESEMPEÑO DEL EQUIPO.
9. CUANDO HAYA TERMINADO EL PLAZO DE GARANTÍA DESPUÉS DE LA FECHA DE COMPRA.
10. CUANDO NO SE HAYAN DEJADO COMPLETAR LAS ACTUALIZACIONES DE MANERA ÓPTIMA DEL SISTEMA OPERATIVO INSTALADO,
11. CUANDO EL EQUIPO PRESENTE UNA FALLA O ALGÚN DESCUIDO IMPORTANTE POR PARTE DEL CLIENTE (EQUIPO EN MUY MAL ESTADO, INFESTADO DE ALGUNA PLAGA, PERCUDIDO POR ALGÚN LÍQUIDO, ETC.). SIENDO EL CASO, NUESTRO SOPORTE TÉCNICO NO GARANTIZA LA COMPOSTURA TOTAL DEL EQUIPO, EN REPARACIONES DE RESOLDADO, NO SE OTORGA GARANTÍA. YA QUE ES RESPONSABILIDAD DEL CLIENTE EL BUEN MANEJO DEL EQUIPO Y LA PROTECCIÓN DEL MISMO.

FIRMA DEL CLIENTE

AL FIRMAR ESTE DOCUMENTO ACEPTO LOS TERMINOS Y CONDICIONES DE LA REVISIÓN Y LO ESTIPULADO EN LA PRESENTE ORDEN DE SERVICIO.

FIRMA DEL CLIENTE

FECHA

AL FIRMAR ESTE DOCUMENTO ACEPTO LA REVISIÓN, VERIFICACIÓN Y VALIDACIÓN DE LA CORRECTA REPARACIÓN / TRABAJO DE MI EQUIPO.