

Términos y Condiciones de la Garantía de Hardware

SyneCare | SyneCare+

Más información en:

 synetechworld.com/soporte/garantia

Tabla de Contenido

1. DISPOSICIÓN GENERAL APLICABLE AL HARDWARE	3
1.1 RESUMEN GARANTÍA HARDWARE DE SYNETECH.....	3
1.2 GARANTÍA SYNECARE.....	3
1.3 GARANTÍA SYNECARE+.....	3
2. NIVELES DE SERVICIO DE GARANTÍA.....	4
2.1 DEVOLUCIÓN PARA REPARACIÓN (DPR)	4
2.2 COBERTURA DE SUSTITUCIÓN AVANZADA (CSA).....	4
2.3 ASISTENCIA IN SITU (AIS).....	4
2.4 INSTALACIÓN	5
2.5 LOGÍSTICA.....	5
2.6 TIEMPOS DE RESPUESTA Y ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (SLA).....	5
2.7 PROCESO DE COMUNICACIÓN Y CIERRE POR INACTIVIDAD	6
3. EXCLUSIONES DE LA GARANTÍA	7
3.1 PROCEDIMIENTO PARA INCIDENCIAS EXCLUIDAS DE GARANTÍA	7
4. INFORMACIÓN ADICIONAL.....	9
4.1 CRITERIOS PARA ASISTENCIA IN SITU (AIS).....	9
4.2 PROCESO POST-CIERRE Y MEJORA CONTINUA.....	9
4.3 PORTAL DE PARTNERS Y VISIBILIDAD DE RMAS.....	10
5. TÉRMINOS LEGALES	11
5.1 CONTRATO	11
5.2 VIGENCIA	11
5.3 LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD.....	11
ANEXO 1. TABLA COMPARATIVA SYNECARE SYNECARE+	12

1. Disposición general aplicable al hardware

1.1 Resumen garantía hardware de Synetech

Synetech ofrece dos tipos de garantías: **SyneCare** y **SyneCare+**. Las garantías son intransferibles y solo son aplicables a los productos adquiridos en Synetech, en un mayorista o en un distribuidor certificado y autorizado.

1.2 Garantía SyneCare

La **garantía SyneCare** es aquella que se obtiene automáticamente y sin cargo por la compra de los productos de Synetech. Todos los productos hardware tienen el mismo nivel de servicio y periodo de garantía. El periodo de garantía para todos los productos de Synetech comienza automáticamente en la fecha de activación del producto Synetech.

1.3 Garantía SyneCare+

Es la garantía extendida de Synetech. Se puede adquirir a través de Synetech o a través de un mayorista o distribuidor certificado y autorizado por Synetech. La **garantía SyneCare+** entrará en vigor el día de la compra de la extensión. Se debe adquirir dentro de los 30 días posteriores a la instalación y configuración; en caso contrario, no se aplicarán las mejoras y se revertirá a la garantía SyneCare.

2. Niveles de servicio de garantía

Synetech ofrece tres niveles de garantía: **Devolución para reparación (DPR)**, **Cobertura de sustitución avanzada (CSA)** y **Asistencia In Situ (AIS)**. El alcance de cada uno de los niveles de servicio dependerá de la garantía obtenida (SyneCare o SyneCare+). Para todos los niveles de servicio, el cliente es responsable de ponerse en contacto con Synetech cuando se produce una incidencia.

2.1 Devolución para reparación (DPR)

1. Una vez que el equipo de soporte técnico de Synetech diagnostique un producto como defectuoso, Synetech puede indicar al cliente que desinstale el producto, lo embale adecuadamente con la caja y los soportes de seguridad que le fueron entregados inicialmente y lo envíe, con los gastos a cargo del cliente, para la reparación o sustitución del producto defectuoso.
2. La entrega y seguimiento del producto defectuoso a Synetech es responsabilidad del cliente. Se recomienda la contratación de un servicio de transporte adecuado y autorizado con plataforma de seguimiento de la mercancía.
3. Tras recibir y examinar correctamente el producto, Synetech se guarda el derecho de reparación o sustitución, a discreción de Synetech. El producto sustituto se enviará al cliente, con los gastos a cargo de Synetech.
4. Los productos entregados por primera vez como sustitutos bajo las condiciones de garantía recibirán la ventaja del plazo restante de garantía disponible para el producto sustituido.

2.2 Cobertura de sustitución avanzada (CSA)

1. Una vez el equipo de soporte técnico de Synetech diagnostique un producto como defectuoso, Synetech se guarda el derecho de enviar el producto sustituto, a su discreción y con los gastos a cargo de Synetech, previamente a la entrega, por parte del cliente, del producto defectuoso.
2. Si Synetech no recibe el producto defectuoso dentro de un plazo de 15 días, tras la recepción del producto sustituto, Synetech se reserva el derecho de facturar el precio del producto, los gastos del envío y posibles gastos adicionales. El cliente se compromete al pago íntegro de la factura.
3. Los productos proporcionados por primera vez como sustitutos, bajo las condiciones de garantía, recibirán la ventaja del plazo restante de garantía disponible para el producto sustituido.
4. Si un producto sustituto se emplea como parte de otro producto que no sea el producto defectuoso comunicado y enviado originalmente, el producto sustituto no entrará en garantía.

2.3 Asistencia in situ (AIS)

1. Una vez el equipo de soporte técnico de Synetech diagnostique un producto como defectuoso, Synetech se guarda el derecho de realizar las coordinaciones

que considere oportunas con un proveedor de servicios autorizado por Synetech, para que visite las instalaciones del cliente, con gastos a cargo de Synetech.

2. El proveedor de servicios autorizado es responsable de la desinstalación del producto defectuoso, instalación del producto sustituto y su puesta en marcha antes de abandonar las instalaciones del cliente.
3. El proveedor de servicios autorizado es responsable del correcto embalaje del producto defectuoso para su envío a las instalaciones de Synetech, con gastos a cargo de Synetech.
4. Si al llegar a las instalaciones del cliente, el proveedor recibe instrucciones de reparar un producto con información diferente a lo indicado inicialmente en el informe de diagnóstico, el proveedor se reservará el derecho de facturar al cliente los gastos asociados.

Requisitos de acceso

El sitio deberá ser fácilmente **accesible**. El marco inferior del producto no debe estar a más de 1,4 metros del suelo. El producto debe estar completamente accesible sin obstrucciones. Si está en un piso superior, debe haber ascensor adecuado.

2.4 Instalación

Synetech recomienda que todos sus productos sean instalados por una empresa **instaladora autorizada y competente**. El daño causado por una instalación que no cumpla los requisitos establecidos quedará excluido de la garantía. Synetech no se hará responsable de los daños materiales o personales que pueda producirse por una instalación inadecuada.

2.5 Logística

1. El cliente es responsable de garantizar que ninguno de los productos sustitutos presente daños físicos visibles en el momento de la entrega. Cualquier daño visible se debe comunicar a Synetech en un **plazo máximo de 7 días**.
2. Las entregas de Synetech se realizan en el exterior, en un punto cercano a las instalaciones del cliente.
3. La recogida de productos se deberá realizar en la planta baja de las instalaciones del cliente.

2.6 Tiempos de respuesta y acuerdos de nivel de servicio (SLA)

Synetech clasifica las incidencias según su impacto en la operativa del cliente, asignando prioridades que determinan los tiempos de respuesta comprometidos.

Prioridad	Impacto	Respuesta	Resolución obj.	Actualizaciones
P1 Crítico	Producción parada. Sin servicio	2h	8h	Cada 2h
P2 Alto	Funcionalidad limitada. Workaround posible.	4h	24h	Cada 4h
P3 Medio	Incidencia menor. No afecta producción	8h	72h	Diaria
P4 Bajo	Consulta informativa o mejora.	24h	5 días	Semanal

1. La prioridad será asignada por el equipo de soporte técnico de Synetech en función del impacto operativo comunicado por el cliente.
2. Los tiempos de respuesta se computan en horario laboral (lunes a jueves, 8:30-18:00 CET, y viernes de 8:30 a 14:30 CET), excluyendo festivos nacionales de España.
3. Los tiempos de resolución son objetivos, no compromisos contractuales vinculantes. El tiempo real dependerá de la naturaleza de la incidencia, la disponibilidad de piezas y la cooperación del cliente.
4. Synetech proporcionará actualizaciones periódicas al cliente según la frecuencia indicada para cada prioridad.
5. Incidencias P1 podrán ser escaladas automáticamente a niveles superiores de soporte si no se resuelven dentro del tiempo objetivo.

2.7 Proceso de comunicación y cierre por inactividad

Para garantizar una resolución eficiente, Synetech establece el siguiente protocolo de comunicación cuando se requiere la cooperación del cliente:

Día 0 – Confirmación automática de recepción del caso con número de ticket y datos del equipo.

Día 1 – Primer recordatorio por email y llamada si el cliente no ha respondido a la solicitud de información.

Día 3 – Segundo recordatorio urgente. Se informa al cliente que el caso será cerrado sin respuesta.

Día 5 – Aviso final. Último intento de contacto antes del cierre.

Día 7 – Cierre automático del caso por falta de respuesta. Se notifica al cliente por email.

1. Un caso cerrado por inactividad no podrá ser reabierto. Si el cliente desea retomar la incidencia, deberá crear un nuevo ticket a través de los canales oficiales de soporte.
2. Synetech no será responsable de retrasos en la resolución causados por la falta de respuesta o cooperación del cliente.

3. Los canales oficiales de comunicación son: formulario web (synetechworld.com/soporte/asistencia-tecnica), e-mail de soporte (sat@synetechworld.com) y teléfono (+34 918 31 80 95).

3. Exclusiones de la garantía

Synetech no ofrece garantía en las siguientes circunstancias:

1. Productos que el cliente no haya adquirido a través de Synetech o un socio del canal autorizado.
2. Productos modificados o usados como componentes de otros productos.
3. Productos empleados sin seguir correctamente las instrucciones facilitadas por Synetech.
4. Productos dañados por acciones deliberadas o accidentales: mal uso, abuso, incendio, desastres naturales, apagones o fluctuaciones eléctricas, instalación inadecuada, etc.
5. Productos dañados por un régimen de limpieza que no siga las instrucciones proporcionadas.
6. Componentes como soportes o accesorios incluidos en la caja.
7. Componentes consumibles: pilas, fusibles, conectores, cables, fuentes de alimentación y puntas de lápices.
8. Productos dañados por su uso en productos o aplicaciones de terceros.
9. Componentes estándar cuyo error se produce fuera de la normativa internacional.
10. Productos donde el número de serie sea ilegible, se haya quitado o aparezca desfigurado.
11. Mantenimiento o reparación del producto por personal no autorizado por Synetech.

Tergiversación de los términos

Synetech no se hará responsable en aquellos casos donde el socio del canal autorizado haya tergiversado los términos o niveles de servicio. El cliente es responsable de comprender los términos y condiciones previamente a obtener el producto.

Quedan igualmente excluidos: instalación o configuración del producto, hardware o software de terceros, cableado externo de terceros, servicios no autorizados previamente por Synetech.

3.1 Procedimiento para incidencias excluidas de garantía

Cuando el diagnóstico determine que la incidencia queda excluida de la garantía (fallo por uso, daño accidental, etc.), Synetech aplicará el siguiente procedimiento:

1. Synetech elaborará un presupuesto de reparación detallado y lo comunicará al cliente por email.

2. El cliente dispondrá de 10 días para aceptar o rechazar el presupuesto por escrito.
3. Si el cliente acepta, la reparación se realizará con cargo al cliente. Los plazos de reparación se comunicarán junto con la aceptación.
4. Si el cliente rechaza o no responde dentro del plazo, el producto será devuelto sin reparar. Los gastos de envío de devolución serán a cargo del cliente.
5. Un producto reparado bajo este procedimiento (fuera de garantía) recibirá una garantía de reparación de 90 días sobre la avería específica reparada.

4. Información adicional

1. El producto sustituto será igual o una versión posterior al producto original, pero no necesariamente nuevo. Pueden ser productos ya reparados, pero que funcionan correctamente.
2. Synetech se reserva el derecho de cobrar por los servicios que presta ante una reclamación que incumple con los presentes términos y condiciones.
3. Synetech se reserva el derecho de solicitar una evidencia fotográfica del producto defectuoso y del sitio en el que se ubica antes de comenzar con el servicio.
4. **Material recibido con averías (DOA):** Un producto se considera recibido con averías si presenta un error o fallo al utilizarlo por primera vez, durante los primeros 10 días, posteriores a la instalación o configuración y dentro de los 60 días posteriores a la compra. Synetech procederá a sustituir el producto conforme al apartado 2.2 (CSA).
5. Los productos adquiridos durante una actividad promocional recibirán automáticamente la garantía SyneCare.
6. **Responsabilidades del cliente:** Proporcionar detalles completos y correctos de los posibles errores; eliminar datos personales del producto defectuoso; extraer periféricos y hardware que no sean de Synetech.
7. Productos vendidos por socios del canal en países no específicamente indicados en la lista solo recibirán el nivel de servicio DPR.

4.1 Criterios para asistencia in situ (AIS)

La asistencia in situ está disponible exclusivamente para clientes con garantía **SyneCare+** activa contratada para los dispositivos afectados. La priorización se determinará según los siguientes criterios:

- Garantía SyneCare+ activa contratada para el dispositivo o proyecto afectado
- Proyectos destacados o acuerdos especiales formalizados con Synetech

Condiciones adicionales

- Synetech se reserva la decisión final sobre la viabilidad de la visita
- El plazo objetivo de visita AIS es de 5 días laborables desde la confirmación
- Las zonas geográficas de cobertura AIS se detallan en synetechworld.com/soporte/garantia/paises

4.2 Proceso post-cierre y mejora continua

1. Tras el cierre de cada caso, Synetech enviará al cliente una breve encuesta de satisfacción por email.

2. La información recopilada será utilizada exclusivamente para la mejora continua de los procesos de soporte y garantía.
3. Synetech mantendrá un registro interno de resoluciones (base de conocimiento) para agilizar el diagnóstico de incidencias futuras similares.
4. El cliente podrá acceder al historial de sus casos a través del portal de soporte de Synetech, independientemente del tipo de garantía (SyneCare o SyneCare+).

4.3 Portal de partners y visibilidad de RMAs

Synetech pone a disposición de sus socios del canal autorizados una nueva plataforma digital que permite la gestión y seguimiento de las incidencias de sus clientes finales.

1. El partner autorizado podrá visualizar el estado de los RMAs de sus clientes a través del portal de partners de Synetech.
2. La plataforma facilitará al partner la información de contacto y los datos relevantes del cliente final para agilizar la comunicación y resolución de incidencias.
3. El acceso al portal de partners requiere credenciales proporcionadas por Synetech y está sujeto a los acuerdos de confidencialidad vigentes.

5. Términos legales

5.1 Contrato

El presente documento y cualquier otro al que se haga referencia, establecen la totalidad del acuerdo relacionado con los términos y las condiciones de las garantías de Synetech, y sustituyen todo acuerdo anterior. Ningún revendedor, socio comercial o distribuidor de Synetech está autorizado a realizar modificaciones. No se puede realizar ninguna modificación a estos términos, a menos que la realice por escrito un directivo de Synetech.

5.2 Vigencia

Si un tribunal de jurisdicción competente dictamina que alguna disposición es nula, ilegal o inaplicable, dicha disposición se deberá separar sin efecto para el resto de las disposiciones.

5.3 Limitación de responsabilidad

En la medida máxima permitida por la ley, Synetech no será responsable de ninguna pérdida o daño directo, indirecto, especial, fortuito o resultante. Las limitaciones anteriores no se aplicarán a las reclamaciones por muerte o lesiones personales. La responsabilidad total de Synetech se limitará, en el caso de cualquier garantía ampliada, al reembolso de los costes pagados por el cliente por cualquier garantía mejorada y, de lo contrario, se limitará a 130,00 EUR.

Anexo 1. Tabla comparativa SyneCare | SyneCare+

Características	SyneCare	SyneCare+
Coste	Incluido	De pago
Duración	5 años	5 años
Activación	Automática	30 días post-instalación
DPR (Devolución para reparación)	✓	✓
CSA (Sustitución avanzada)	✓	✓
AIS (Asistencia in situ)	✗	✓
Piezas incluidas	✗	✓
SLA de respuesta	P3 – P4 estándar	P1 – P4 completo
Post-cierre	Encuesta + historial	Encuesta + historial
Portal partner	✓	✓