



Términos y condiciones de la garantía de hardware de Synetech

Crea, conecta, educa.

Última versión: 2024

Índice

1. Disposición general de la garantía Synetech	2
1.1 Resumen garantía hardware Synetech	
1.2 Garantía Synetech Care	
1.3 Garantía Synetech Care+	
2. Niveles de servicio de garantía	3
2.1 Devolución para reparación (DPR)	
2.2 Cobertura de sustitución avanzada (CSA)	
2.3 Asistencia in situ (AIS)	
2.4 Instalación	
2.5 Logística	
3. Exclusiones de la garantía	7
4. Información adicional	9
5. Términos legales	11
5.1 Contrato	
5.2 Vigencia	
5.3 Limitación de responsabilidad	

1. Disposición general aplicable al hardware

1.1 Resumen garantía hardware de Synetech

Synetech ofrece dos tipos de garantías: Synetech Care y Synetech Care+. 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 Synetech Care

La garantía Synetech Care 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. Encontrará toda la información actualizada de los niveles de servicio y periodos de garantía aplicables en la garantía Synetech Care en el siguiente enlace: <https://synetechworld.com/soporte/garantia>

El periodo de garantía para todos los productos de Synetech comienza automáticamente en la fecha de activación del producto Synetech.

1.3 Garantía Synetech Care+

Es la garantía extendida de Synetech. Se puede adquirir a través de Synetech en el siguiente enlace: <https://synetechworld.com/soporte/garantia/synetech-care-plus> o a través de un mayorista o distribuidor certificado y autorizado por Synetech. Todos los productos hardware tienen el mismo nivel de servicio y periodo de garantía. Encontrará toda la información actualizada de los niveles de servicio y periodos de garantía de Synetech Care+ en el siguiente enlace: <https://synetechworld.com/soporte/garantia>

La garantía Synetech Care+ 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 Synetech Care.

Puede consultar los países en los que aplica cada una de las garantías en el siguiente enlace: <https://synetechworld.com/soporte/garantia/paises>

La información que encontrará en los enlaces citados forman parte de los términos y condiciones de la garantía de hardware de Synetech.

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 (Synetech Care o Synetech Care+). Para todos los niveles de servicio, el cliente es responsable de ponerse en contacto con Synetech cuando se produce una incidencia. El soporte técnico de Synetech realizará un diagnóstico con la cooperación del cliente.

Para obtener información más detallada sobre la asistencia técnica y la garantía de Synetech visite nuestra página web, accediendo al siguiente enlace:

<https://synetechworld.com/soporte/garantia>

Podrá seleccionar el idioma para recibir información ampliada en otros idiomas.

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. La instalación y desinstalación del producto correrá a cargo del cliente.
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, a partir de la fecha de envío del producto sustituto desde Synetech.

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. Synetech indicará al cliente cómo proceder con la

devolución del producto defectuoso, con la caja original y la etiqueta Return recibida con el producto sustituto. El cliente debe proceder a la desinstalación, embalaje y envío del producto sustituido en un plazo de 15 días desde que recibió el producto sustituto. Los cargos de instalación y desinstalación del producto correrán por cuenta del cliente.

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 en los que se incurra por la entrega del producto y pieza. El cliente se compromete al pago íntegro de la factura. El precio del producto será determinado por Synetech, de acuerdo al valor del producto o similares en el mercado.
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, a partir de la fecha de envío del producto sustituto desde Synetech.
4. Si un producto sustituto, enviado con antelación al cliente, se emplea como parte de otro producto, defectuoso o no, que no sea el producto defectuoso comunicado y enviado originalmente, el producto sustituto no entrará en garantía y no se aplicará el periodo de garantía restante disponible del producto original.

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. Synetech puede enviar un producto sustituto para que el proveedor de servicios realice las pruebas pertinentes en la instalación del cliente. El cuidado y el buen estado del producto sustituto, enviado por Synetech, correrá a cargo del cliente.
2. El proveedor de servicios autorizado por Synetech 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 por Synetech 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 de servicios autorizado por Synetech recibe instrucciones de reparar un producto con información diferente (por ejemplo: número de serie o tipo de producto) a lo indicado inicialmente en el informe de diagnóstico, el proveedor de servicios se reservará el derecho de facturar al cliente

los gastos asociados al desplazamiento y las piezas suministradas en la reclamación inicial, así como cualquier otro gasto adicional en el que se incurra. El cliente se compromete al pago íntegro de la factura.

5. 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, a partir de la fecha de envío del producto sustituto desde Synetech.
6. Cualquier problema que pueda afectar a la correcta reparación del producto, incluida en la garantía, y que no se especifique en el presente documento de términos y condiciones, será examinado y determinado por el proveedor de servicios autorizado por Synetech durante la asistencia in situ. El proveedor de servicios se guarda el derecho a decidir si puede realizar la instalación y configuración sin riesgos y garantizando su seguridad.
7. Para la reparación del producto en condiciones de trabajo adecuadas, el sitio deberá ser fácilmente accesible. Esto incluye:
 - a) Synetech podría requerir la asistencia del cliente para desplazar el producto defectuoso en las instalaciones del cliente. Siempre y cuando sea posible, el cliente le deberá proporcionar asistencia.
 - b) Si el producto defectuoso está anclado a una pared, el marco inferior del producto no debe estar a más de 1,4 metros del suelo.
 - c) El producto debe estar completamente accesible, sin ningún tipo de obstrucción que impida acceder al mismo.
 - d) Si el producto está situado en un piso, que no sea la planta baja, las instalaciones del cliente deben tener un ascensor en el que entre adecuadamente el producto sustituto embalado.
 - e) Si el producto está instalado en un soporte o producto de terceros, debe ser accesible sin necesidad de requerir equipamiento especial.
 - f) En caso de no cumplir con estos requisitos, Synetech se guarda el derecho a no realizar ningún servicio incluida en la presente garantía.

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 (Consulte el apartado 3. Exclusiones de la

garantía). Synetech no se hará responsable de los daños materiales o personales que pueda producirse por una instalación inadecuada, defectuosa o contraria a las normas establecidas.

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 tras la recepción del producto.
2. Las entregas de Synetech se realizan en el exterior, en un punto cercano a las instalaciones del cliente. Para su traslado al interior de las instalaciones, el cliente deberá asegurarse de contar con mano de obra suficiente. El transportista no se hará cargo del traslado de la mercancía al interior de las instalaciones.
3. La recogida de productos de Synetech se deberá realizar en la planta baja de las instalaciones del cliente.
4. En aquellos países en los que no se acepte la entrega de mercancía con portes pagados, Synetech entregará el producto en el aeropuerto o puerto de destino más cercano al domicilio de entrega. Es responsabilidad del cliente aceptar la entrega del producto y los gastos asociados a la aduana y logística avanzada. Synetech no aceptará cargos por tasas y gastos adicionales.

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 de Synetech o de otros fabricantes.
3. Productos empleados sin seguir correctamente las instrucciones facilitadas por Synetech.
4. Productos dañados por acciones deliberadas o accidentales, independientemente de la causa. Esto incluye: mal uso; abuso; pérdida o daño provocado por un incendio, desastres naturales, guerra u otros actos de violencia; el traslado del producto; productos en tránsito; apagones o fluctuaciones en el suministro eléctrico; condiciones meteorológicas extremas; tensiones o interferencias físicas o eléctricas extremas; instalación o reparación inadecuada de un instalador o proveedor de terceros; la degradación deliberada de productos por grabado o escritura, como: código postal, nombre o cualquier otro identificador del producto; errores producidos por la retirada, sustitución e instalación inadecuada del producto.
5. Productos dañados, deliberadamente o accidentalmente, por un régimen de limpieza que no siga las instrucciones de limpieza y mantenimiento proporcionadas por Synetech.
6. Componentes como soportes o accesorios que puedan incluirse en la caja y que puedan utilizarse para la correcta sujeción de un producto en garantía.
7. Componentes consumibles como 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 dentro del producto. Si el error o fallo se produce fuera de la normativa internacional relacionada con dicho componente.
10. Productos donde el número de serie sea ilegible, es decir, se haya quitado o aparezca desfigurado, ya que dificulta la identificación de la garantía y el propietario.
11. Mantenimiento o reparación del producto por personal no autorizado por Synetech.

Tergiversación de los términos de la garantía

Synetech no se hará responsable en aquellos casos donde el socio del canal autorizado haya tergiversado los términos o niveles de servicio proporcionados por Synetech en la garantía. El cliente es responsable de comprender los términos y condiciones de la garantía de Synetech, aplicables a los diferentes modelos y niveles de servicio de la garantía, previamente a obtener el producto. Synetech se guarda el derecho a no atender ninguna reclamación de garantía, ni niveles de servicio ofrecidos de forma independiente por sus socios autorizados u otros revendedores.

Los siguientes errores o fallos quedan excluidos de la garantía:

1. Instalación o configuración del producto, incluida la conexión a una red WLAN o LAN.
2. Hardware o Software de terceros.
3. Cableado externo de terceros.
4. Servicios no autorizados previamente por Synetech.

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. Se notificará al cliente del cargo adicional en el momento en que reserve o realice el pedido del servicio. Si posteriormente, Synetech establece que ha atendido una reclamación que incumplía los presentes términos y condiciones, incluida la ausencia de error o fallo, Synetech se reserva el derecho de facturar al cliente las piezas, productos y gastos incurridos para atender la reclamación. Además de los recursos de los que dispone Synetech legalmente, el impago de la factura puede llevar a Synetech a rechazar la asistencia de una reclamación futura hasta que se realice el pago íntegro por parte del cliente.
3. Synetech se reserva el derecho de solicitar una evidencia fotográfica del producto defectuoso y del sitio en el que se ubica el producto antes de comenzar con el servicio.
4. Material recibido con averías (DOA)
 - a) 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. Si el producto se identifica como defectuoso, tras un diagnóstico por el cliente y el equipo de soporte técnico de Synetech, Synetech procederá a sustituir el producto defectuoso, de acuerdo a las condiciones establecidas en el apartado 2.2 Cobertura de sustitución avanzada (CSA).
 - b) Si el primer error o fallo del producto se produce posterior a los 60 días de su compra, el cliente tendrá derecho a la asistencia de la garantía para el producto de Synetech adquirido de acuerdo a los presentes términos y condiciones de la garantía Synetech Care.
 - c) El cliente es responsable de organizar la reinstalación del producto sustituto y de asumir los gastos en los que pueda incurrir.
 - d) En el caso de que ocurra alguna disputa, se aplicarán los presentes términos y condiciones de la garantía de los productos de Synetech, donde se haya instalado o configurado el producto, independientemente de dónde o a qué socio del canal autorizado de Synetech se haya comprado.

5. Los productos adquiridos durante una actividad promocional, a la discreción de Synetech, recibirán automáticamente la garantía Synetech Care, aplicable al país de destino y desde la fecha de envío del producto de Synetech.
6. El cliente es responsable de:
 - a) Proporcionar detalles completos y correctos de los posibles errores o fallos del producto al equipo de soporte técnico de Synetech y colaborar en el proceso de diagnóstico. Si el cliente no actúa bajo las indicaciones del soporte técnico de Synetech durante el proceso de diagnóstico, Synetech se reserva el derecho de facturar al cliente los gastos de desplazamiento y piezas suministradas inicialmente, así como gastos adicionales en los que pueda incurrir Synetech.
 - b) Eliminar los datos personales del producto defectuoso, ya que Synetech no se hará responsable de la restauración o protección de datos personales.
 - c) Extracción de periféricos y hardware que no sean de Synetech (memorias USB, tarjetas tipo PC Card y puertos OPS).
7. Los productos vendidos por socios del canal autorizado no específicamente indicados en la lista de países, pero que un cliente o partes ajenas a Synetech pueden considerarlos parte de un territorio indicado en la lista, solo recibirán el nivel de servicios de Devolución para reparación (DPS).

5. Términos legales

A excepción de lo establecido en los presentes términos y condiciones de garantía, y en la medida máxima permitida por la ley, Synetech rechaza específicamente toda garantía expresa o implícita, incluidas sin limitaciones las garantías de comercialización y adecuación para un fin específico, así como las garantías contra defectos ocultos o latentes.

En la medida en que Synetech no puede rechazar ni excluir lícitamente garantías implícitas según la ley aplicable, también en la medida posible cualquier reclamación bajo dichas garantías implícitas finalizará junto con la finalización del término de la garantía aplicable.

Esta garantía otorga al usuario derechos legales específicos; puede que posea otros derechos que variarán de acuerdo con la legislación de cada país, provincia o estado. Estas garantías limitadas se regirán e interpretarán según la legislación española y a los juzgados y tribunales de Madrid.

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, arreglo o representación anterior sobre el producto, incluidas las representaciones en las ventas de Synetech o los consejos que haya recibido de Synetech o de cualquier revendedor, socio comercial o distribuidor de Synetech. Ningún revendedor, socio comercial o distribuidor de Synetech está autorizado a realizar o acordar ninguna modificación, extensión, adición o variación en los términos y las condiciones de garantía, ni a ofrecer otros recursos (incluido, entre otros, el de la oferta de un reembolso) por o en nombre de Synetech.

No se puede realizar ninguna modificación a estos términos y condiciones de garantía, a menos que la realice por escrito un directivo de Synetech.

5.2 Vigencia

Si un tribunal de jurisdicción competente dictamina, por cualquier motivo, que alguna disposición de los presentes términos y condiciones de garantía de Synetech es nula, ilegal o inaplicable, dicha disposición se deberá separar sin efecto para el resto de las disposiciones.

Si una disposición de los presentes términos y condiciones de garantía, que resulta fundamental para el logro del objetivo de esta garantía, se considera nula en alguna medida, el cliente y Synetech iniciarán inmediatamente conversaciones de buena fe para corregir dicha invalidación.

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 que se produzca por el incumplimiento de cualquier garantía, condición o término de Synetech, ya sea contractual (incluida la negligencia), extra- contractual, de equidad o cualquier otra teoría legal, que incluyen entre otros, cualquier pérdida o daño a los datos, pérdida de negocio, pérdida de oportunidades de negocio, o pérdida de reputación.

Las limitaciones anteriores no se aplicarán a las reclamaciones por muerte o lesiones personales, ni a ninguna responsabilidad legal por actos intencionales o de negligencia grave, por acción u omisión, ni a otro tipo de pérdida o daño para los que legalmente no exista limitación, ni exclusión de responsabilidad.

A menos que lo exijan las leyes aplicables, la responsabilidad total de Synetech bajo o en relación con los presentes términos y condiciones, o cualquier reclamación de garantía, 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 € (ciento treinta Euros)].

SYNETECH

Crea, conecta, educa.