

1. GENERALIDADES

Las presentes Condiciones Generales serán de aplicación a todas las compras y/o presupuestos aceptados por el cliente y se convertirán automáticamente en contrato entre las partes, comenzando a regir desde la emisión de factura o ticket de compra. Esto es, el hecho de aceptar un presupuesto y/o solicitar un pedido implica el conocimiento previo y la aceptación expresa del cliente a las presentes Condiciones Generales de Venta y Garantía, que se registrarán en todos sus términos, salvo indicación contraria recogida de forma expresa.

La garantía de los productos, en condiciones generales y dependiendo de la marca y/o fabricante se extiende por un periodo **mínimo** que va desde;

2 años para ordenadores en general, 2 años para hardware y componentes en general, 2 años para monitores y accesorios, 6 meses para materiales fungibles (Punto 2.4d)

3 meses para reparaciones en general, 1 ó 2 años para ordenadores portátiles, 1 año para impresoras y equipos multifunción, 1 año para videoconsolas, 15 días para software.

Estos periodos pueden cambiar en función del fabricante y sus condiciones. El plazo de garantía comienza a partir de la fecha de emisión de la factura o ticket de compra, no pudiendo ser ampliado en ningún caso por sustitución de un componente en una reparación o cambio.

2. DERECHOS DE GARANTÍA

a. Todo cliente tiene derecho a la reposición, reparación y/o sustitución de cualquier aparato, pieza, o componente que presenten defecto de fábrica y no haya sido manipulado.

b. El material que se detecte averiado; será reparado o sustituido por uno nuevo de igual o mayor equivalencia o valor, en ningún caso será abonado.

c. Ningún material defectuoso podrá ser cambiado por otro distinto, aún abonando la diferencia entre ellos, **salvo** autorización previa por parte del fabricante.

d. SoftMusic Infored S.L se compromete a hacerse cargo de todo el material que estando defectuoso, presente alguna anomalía y/o defecto de fábrica, **salvo** en los productos en los cuales la garantía es competencia de sus propios fabricantes, en los cuales nos comprometemos a facilitar los pasos a seguir para tramitar dicha garantía entre cliente y fabricante. (ver punto 2.2)

2.1 Procedimiento a seguir en caso de producto o material defectuoso en garantía:

a. Cuando un artículo se encuentre defectuoso, nuestro personal le indicará la forma de tramitar dicha garantía. Ésta nunca tendrá ningún coste para el cliente. Si la garantía va directamente con APP INFORMATICA, se comprobará el producto y observando que se encuentra defectuoso se mandará a fábrica para su reparación o sustitución por un artículo nuevo, acto seguido se le entregará al cliente una copia del formulario de RMA, y será avisado cuando se reciba el producto. Si el artículo fuese directamente con el fabricante, la garantía será tramitada directamente entre el cliente y el fabricante. (ver punto 2.2)

b. Los plazos de entrega de material pueden variar en función de épocas del año, rotura de stock etc.. En condiciones normales ésta será de entre quince a treinta días hábiles.

c. Tenga siempre a mano los embalajes originales, drivers, cd's así como la factura o ticket de compra; **será imprescindible** su presentación a efectos de garantía del producto.

IMPORTANTE: Aconsejamos al cliente hacer uso del manual de usuario antes de cualquier presunción de fallo en un producto, ya que cualquier comprobación por parte de nuestro personal técnico de un producto, aún estando en garantía, no presente fallo de fabricación, será facturado como diagnóstico y/o mano de obra.

2.2 Garantía directa del fabricante:

Cada día, son más los fabricantes que ofrecen garantía in-situ o directa en sus productos. En estos casos, desde el **primer día** de compra su competencia corresponde única y exclusivamente al propio fabricante y será directa entre fabricante y cliente final. Esto es muy habitual sobre todo en monitores, impresoras y portátiles entre otros. En estos casos le indicaremos igualmente la forma de tramitar dicha garantía, sin coste alguno para el cliente.

2.3 Anulación de la garantía:

a. No estar en posesión de la factura o ticket de compra del producto en cuestión.

b. Rotura o manipulación de los precintos de garantía. (pegatinas, precintos, números de serie etc..)

c. Material dañado por mal montaje de equipos y/o componentes por parte del cliente o personal no autorizado.

d. Incorrecta reparación, modificación o ampliación de un equipo por parte del cliente.

e. El desgaste, una manipulación incorrecta, uso indebido, maltrato, golpes, caídas, suciedad, serán tratados como REPARACIÓN ordinaria bajo presupuesto, en todos los casos.

f. Una mala manipulación o mal uso por parte del usuario del sistema operativo Windows o cualquier otro sistema o software.... así como la mala instalación o configuración de drivers, dispositivos, actualizaciones de firmware etc... En tal caso serán tratados como REPARACIÓN ordinaria bajo presupuesto.

g. Incorrecta configuración de hardware, software o avería en un equipo provocada por un componente no suministrado por esta empresa.

h. Infección de virus informáticos, por parte del cliente, en equipos, discos duros, disquetes, drivers o de software adicional, no serán tratados como garantía.

i. La garantía quedará anulada automáticamente en el caso de roturas derivadas por una sobrecarga eléctrica en la red, mala alimentación o daños causados por condiciones físicas o temperaturas extremas y/o situaciones catastróficas o atmosféricas de fuerza mayor: (fuego, inundaciones, etc...)

j. Los datos contenidos en los productos no están en ningún caso cubiertos por ninguna garantía ni serán tenidos en cuenta en la reparación física de los mismos. Será responsabilidad exclusiva del cliente realizar una copia de seguridad de los datos previamente y antes de la entrega de los productos a este servicio técnico, o indicar la salvedad de los mismos a nuestro personal, en tal caso serán tratados como REPARACIÓN y tarifa ordinaria bajo presupuesto.

2.4 Límites de Garantía:

a. El montaje de equipos informáticos por parte del cliente, implica ciertos riesgos en función de la garantía de los mismos:

-Un mal montaje o daño de algún componente, anula directamente la garantía del mismo.

-Si el equipo no funciona correctamente tras haber sido montado por el cliente, éste deberá traer solo la/s pieza/s defectuosa/s para la tramitación de la garantía, o cambio de la misma, en ningún caso el equipo completo. Si por alguna circunstancia nuestro personal técnico tiene que revisar un PC montado por el cliente para encontrar el problema o avería, seificará como Mano de Obra el tiempo empleado en el mismo, ya que al no haber sido montado ni certificado por nuestro personal, no podemos avalar ni certificar calidad alguna en el montaje del equipo.

b. Pixeles estropeados en un monitor TFT/LCD:

En este caso hay una normativa general, aunque posteriormente cada fabricante aplica sus normas concretas. En general, se considera que un monitor con pixeles muertos esta estropeado (puntos negros o brillantes) cuando estos sean más de cinco en el total de la superficie de la pantalla o más de 3 en una pulgada cuadrada. Esto es para un monitor TFT/LCD de 15", aumentando el número de pixeles al aumentar el tamaño de la pantalla, aunque en tal caso cada fabricante aplicará sus propias normas. En cualquier caso una rotura de Pixeles inferior a la indicada por el fabricante no será motivo de devolución ni garantía desde el **primer día** de compra, salvo en fabricantes con garantía 0 pixeles desde el primer día. Para más información consultar condiciones garantía del producto y su fabricante o visite www.applinares.com/garantias.html

c. Garantía en software:

La garantía en software se limita a la sustitución en caso de defecto del soporte (Cd, diskette etc...) siendo este cambio siempre **por el mismo software y versión**. No se admitirá devolución alguna en cualquier producto que haya sido desprecintado y no presente anomalía. Esto es para evitar copias ilegales de códigos y licencias en productos y software.

d. Consumibles y materiales fungibles:

La Ley establece como material fungible todo componente electrónico y mecánico no inventariable siendo estos; baterías y adaptadores de portátiles, de corriente, pilas recargables, tintas de impresora, soportes Cd/Dvd etc... siendo su garantía de **seis meses según establece la (Ley Garantías 23/2003)**

2.5 Garantías y No Conformidades:

-Garantía es el periodo de tiempo durante el cual nosotros debemos hacer cargo de las reparaciones de un producto sin coste alguno para el cliente, cuando por diversas razones no imputables a negligencia por parte del cliente, el producto deja de funcionar de acuerdo son sus prestaciones habituales.

-No Conformidad es cuando el producto vendido no cumple con alguno de los requisitos siguientes:

a. El producto se debe ajustar a la descripción realizada y poseer las cualidades que el vendedor haya presentado al consumidor.

b. Sean aptos para cualquier uso especial requerido por el consumidor, y que el vendedor haya admitido apto para dicho uso.

Cuando se produzca un caso de no conformidad, el consumidor dispondrá de un plazo de dos años para hacer la oportuna reclamación.

Si el consumidor no manifiesta ninguna cuestión respecto a las características, usos o prestaciones del producto, sino que se trata de un funcionamiento incorrecto del producto vendido nos encontraremos frente a una reclamación de garantías, ante lo cual y si se encuentra dentro del plazo de UN AÑO desde la entrega del producto procederemos a su reparación sin cargo alguno para el cliente. El plazo de DOS AÑOS únicamente afecta a las reclamaciones por no conformidad, y si se produjeran después de seis meses desde la entrega deberán ser acreditadas fehacientemente por el consumidor

3. CONSEJOS

a. SoftMusic-Infored S.L no se responsabiliza de aquellos daños derivados por la mala manipulación del/los producto/s por parte del usuario, pero sí recomienda a éste que realice con periodicidad copias de seguridad de sus archivos para mantener la correcta integridad y salvedad de los mismos en caso de rotura, o fallo del producto y así poder evitar una pérdida de datos de los mismos.

b. Mantener el equipo ventilado, en lugar limpio y fresco para evitar sobrecalentamientos....

c. No exponerlo en sitios de elevadas temperaturas, humedad y se aconseja limpiar mínimo una vez al año.

4. PRODUCTO FUERA DE GARANTÍA

Si el producto se encuentra fuera de garantía, nuestro departamento técnico le facilitará presupuesto de la reparación.

El presupuesto deberá ser aceptado por el cliente para poder proceder a dicha reparación.

a. El presupuesto de reparación tendrá una validez de siete días a partir de la fecha de emisión del mismo.

b. Las reparaciones tendrán una garantía de tres meses para mano de obra y la que marque el fabricante para las piezas incluidas en la reparación.

5. JURISDICCIÓN Queda conforme que tanto esta empresa como el cliente asumen las condiciones de esta garantía que no tendrá validez alguna sin la correspondiente factura o ticket de compra. Para cualquier conflicto que surgiera con motivo de la interpretación, cumplimiento o incumplimiento de las Condiciones de Garantía que se estipulan entre SOFTMUSIC-INFORED S.L y sus clientes, ambos con renuncia expresa a su propio fuero, se someterán a los Juzgados y Tribunales de la ciudad de Linares (Jaén).

Última revisión Enero de 2012