

ASUS – Políticas de Garantía

I. General

ASUS garantiza que el Producto está libre de defectos de mano de obra y materiales durante el Período de Garantía. La Garantía no cubre los accesorios incluidos que se entregaron junto con el producto, como por ejemplo los siguientes: los cables, la bolsa y mouse, etc. Si el Producto no funciona correctamente durante el uso normal y adecuado dentro del Período de garantía, ASUS, a su sola discreción, reparará o reemplazará las piezas defectuosas del producto, o el propio Producto. La Garantía sólo se aplica si el producto se fabricó recientemente respecto a la fecha de compra y no haya sido vendido como usado, restaurado, o fabricado por segundos. Esta garantía no cubre aquellas averías provocadas por la instalación, uso, limpieza o mantenimiento incorrecto del producto, ni tampoco aquellas derivadas de accidentes, daños, mal uso, abuso, alteraciones del producto realizadas sin autorización de ASUS.

Todos los componentes reparados o reemplazados en el Centro Autorizado de Servicios (CAS) de ASUS estarán cubiertos por la garantía durante el período restante de la misma o por no menos de tres meses. El CAS puede recuperar el sistema operativo configurado originalmente incluido con el Producto. ASUS no restaurará ni transferirá ningún dato o software desde el medio de almacenamiento original del Producto. Si el Producto se repara, todos los datos generados por el usuario pueden ser eliminados permanentemente.

II. DOAS

La política de DOA es aplicable para los problemas técnicos que pudieran tener los equipos dentro de los 7 días calendario contados a partir de la fecha de compra del cliente.

- Todos los equipos candidatos a DOA deberán ser enviadas al Centro Autorizado de Servicio (CAS).
- El CAS revisará el equipo para validar el problema del mismo. CAS rechazará la condición DOA si el problema es atribuible al cliente o si ningún problema es encontrado en el proceso de diagnóstico.
- El equipo DOA deberá contener caja original, manuales, accesorios completos y debe estar en perfecto estado sin signos de uso.
- Se deberá incluir la factura/boleta de compra para realizar la verificación de los 7 días.
- Acreditación: Asus informará la confirmación de acreditación de DOA al Distribuidor/Dealer/Usuarios finales, de acuerdo al siguiente flujo: Asus emite nota de crédito al Distribuidor; Distribuidor acredita a Dealers, Dealers acreditan a los usuarios finales.
- Tiempo aproximado del proceso: 30 días calendario.

III. Casos en Garantía

Periodo de garantía del producto de la compra

Dependiendo del modelo, pueden ser 12 o 24 meses de garantía contados a partir de la compra del cliente.

Casos en garantía:

Para solicitar un caso en garantía, productos deben:

- Estar dentro del periodo de garantía basado en el ticket de compra del usuario final.
- Comprado en el Perú a través de distribuidores y canales oficiales.
- Los equipos requieren ser enviados al CAS para validar la garantía y proceder con el proceso de reparación.
- ASUS no será responsable por pérdidas de datos en los dispositivos bajo cualquier circunstancia.
- Se recomienda a los clientes realizar respaldo de su información antes de empezar el proceso de reparación.
- Si se concluye que la causa del problema es atribuible al usuario, Asus tratará el caso como “Fuera de Garantía” procediendo a facturar por el servicio.

Exclusiones:

La garantía cubre problemas de hardware durante el periodo de garantía y con uso bajo condiciones normales, como por ejemplo, pero no limitadas a:

- (a) El producto se haya manipulado, reparado y/o modificado por personal no autorizado;
- (b) El número de serie del Producto, los componentes o los accesorios han sido alterados, cancelados o extraídos;
- (c) El sello de garantía se ha roto o alterado;
- (d) Obsolescencia;
- (e) Daño (accidental o de cualquier otro tipo) causado al Producto que no afecte al uso y funcionamiento del mismo, como, pero no limitado, oxidación, cambio en el color, la textura o el acabado, desgaste por el uso y deterioro gradual;
- (f) Daño causado al Producto por actos de guerra, terrorismo, incendio, accidente, desastres naturales, mal uso intencionado o accidental, abuso, negligencia o mantenimiento inadecuado, o uso en condiciones anormales;
- (g) Daños al Producto causados por la instalación o conexión inapropiada a un dispositivo periférico como, por ejemplo, una impresora, una unidad óptica, una tarjeta de red o un dispositivo USB;
- (h) Daños al Producto causados por una avería eléctrica externa o cualquier accidente;
- (i) Daños causados al Producto por el uso fuera de los parámetros de funcionamiento o almacenamiento, o fuera del entorno que se detallan en el Manual del usuario.;
- (j) Daño causado al Producto por software de terceros o virus; o que el mismo cause pérdida de software o datos durante la reparación o reemplazo.
- (k) Inutilización debida a contraseñas de seguridad olvidadas o perdidas;
- (l) Inutilización del Producto o daño causado al mismo provocado por contaminación con sustancias peligrosas, enfermedades, parásitos o radiación;
- (m) Fraude, robo, desaparición inexplicable o daños/circunstancias perjudiciales causadas por un acto deliberado del cliente;

Software

ASUS proporcionará soporte técnico para el software preinstalado del Producto sólo para seguir proporcionando un funcionamiento adecuado del hardware. Para cualquier otro problema con el software, le aconsejamos que revise los manuales de usuario, el sitio Web de soporte de ASUS y/o otros recursos en línea. El software de otros fabricantes puede requerir soporte de los correspondientes proveedores.

Política de defectos de las pantallas LCD TFT

Aunque durante la producción de este tipo de componentes se ponen en práctica los más altos niveles de calidad posibles, el complejo proceso de fabricación de las pantallas de cristal líquido (LCD) de transistores de película fina (TFT) podría provocar ligeras imperfecciones visuales. Dichas imperfecciones visuales no afectan el rendimiento de su producto.

No obstante, Asus proporcionará el servicio de garantías para la pantalla LCD TFT de su producto si hay:

- 3 puntos brillantes, 5 puntos oscuros u 8 puntos brillantes y/o oscuros en total.
- 2 puntos brillantes adyacentes o 2 puntos oscuros adyacentes.
- 3 puntos brillantes y/u oscuros en un diámetro de 15 mm
(Nota: un punto brillante es un blanco o subpíxel en un fondo negro. Un punto oscuro es un negro o subpíxel en un área coloreada excepto negra)
Las condiciones de inspección son:
 - Una distancia no inferior a 30 cm, en línea recta, entre la pantalla TFT y el inspector;
 - Temperatura de la sala comprendida entre 20 y 40 °C.
 - Iluminación comprendida entre 300 y 500 luxes.

Reparación

Se reparará el 90% de los equipos averiados en un máximo de 10 días laborables siempre que las partes de repuestos se encuentren disponibles.

En caso no contar con repuestos, Asus solicitará inmediatamente los mismos a través de sus sistemas. El tiempo de reparación para estos casos no excederá los 30 días calendario. De darse el caso que la reparación pudiera exceder los 30 días, Asus ofrecerá al cliente entre 2 opciones:

- Garantía extendida de 1 a 3 meses, dependiendo de la complejidad de cada caso. Esta garantía se contará desde el término de la garantía regular.
- Acreditación: Asus informará la confirmación de acreditación al Distribuidor/Dealer/Usuario final de acuerdo al siguiente flujo: Asus emite nota de crédito al Distribuidor; Distribuidor acredita a Dealers, Dealers acreditan a los usuarios finales.
- Tiempo aproximado del proceso: entre 30 días calendario.

Condiciones de Múltiple Retorno

CAS siempre realiza un test de calidad después de que el servicio de reparación es realizado para reducir los retornos, sin embargo, es posible recibirlos por diferentes causas. Para el tercer retorno, Asus revisará si el problema es atribuible a la misma falla; Si es así, Asus ofrecerá al cliente entre 2 opciones:

- Garantía extendida de 1 a 3 meses, dependiendo de la complejidad de cada caso. Esta garantía se contará desde el término de la garantía regular.
- Acreditación: Asus informará la confirmación de acreditación al Distribuidor/Dealer/Usuarios finales, de acuerdo al siguiente flujo: Asus emite nota de crédito al Distribuidor; Distribuidor acredita a Dealers, Dealers acreditan a los usuarios finales.
- Tiempo aproximado del proceso: 30 días calendario.

IV. Reparacion facturable

Para solicitar una reparación facturable, Distribuidor/Dealer/Usuarios finales requieren:

- Solicitar al CAS la reparación facturada del equipo. Email: cotizaciones@deltron.com.pe
- CAS enviará la cotización por el servicio de reparación incluyendo piezas de partes (si fuera necesario) y costo del servicio.
- Una vez que CAS reciba la aprobación del cliente, CAS empezará el proceso de reparación.

Centro Autorizado de Servicio (CAS) de ASUS

- Notebook, All in One, Tablets, LCD-M, MB, VGA: **Grupo Deltron S.A.**
Dirección: Calle Raúl Rebagliati N° 170 La Victoria. Telf: 415-0101
- Notebook, All in One, Tablets, LCD-M: **Compucare S.A.**
Dirección: Av. monte de los Olivos 993. Santiago de Surco. Telf: 743-3030
- Tipo de Servicio: Carry – in: Distribuidor/Dealers/Usuarios Finales requieren llevar los equipos al CAS
- Seguimiento via web:

Para el seguimiento sobre el estatus de sus casos en Deltron y Compucare, puede ser visualizado en cualquier momento del día en la plataforma web “Listo” y “Compulisto” respectivamente. Revisar detalles en el documento “ASUS - Aspectos Operacionales Servicio Técnico ACPE”

- Proceso de Escalamiento.

Deltron:

Se recomienda mantenerse informado a través de la plataforma listo.deltron.com.pe sin embargo si necesitan escalar alguna consulta u observación del servicio prestado pueden comunicarse a través de la siguiente ruta de escalamiento:

- Dirigir su comunicación al correo grupal: SAC.retail@deltron.com.pe
- En caso su consulta u observación no recibe la respuesta adecuada o satisfactoria puede reenviar su comunicación al Supervisor de Backoffice: oscar.carrillo@deltron.com.pe, con copia a los involucrados en correos previos.
- Como último nivel de escalamiento se le solicita reenviar el correo previo al Supervisor de Garantías en el email: supervisor.garantias@deltron.com.pe y RMA.cas@deltron.com.pe, con copia a los involucrados en correos previos y además incluir en copia a los Representantes de Servicio de Asus: walther_chumacero@asus.com y [Bruno Albin@asus.com](mailto:Bruno_Albin@asus.com)
- Teléfono Deltron: 4150123 opción 3, Oscar Carillo: 994 035 975

Compucare:

- Dirigir su comunicación al correo: garantiaasus@compucareperu.com (Dayana Monedero). O en su defecto a la supervisora de garantía: rmontero@compucareperu.com (Rocio Montero);
- En caso su consulta u observación no recibe la respuesta adecuada o satisfactoria puede reenviar su comunicación con copia a los involucrados en correos previos y además incluir en

copia a los Representantes de Servicio de Asus: walther_chumacero@asus.com y Bruno_Albin@asus.com

- Teléfono: Sra. Rocío Montero: 923 978 548/ Sra. David Salcedo 946 434 189

- **ASUS Call Center**

Call center de ASUS ayuda a resolver los problemas de los usuarios durante las horas laborables basada en la naturaleza del problema.

Teléfono: **(511) 0800-007-93**