

TÉRMINOS DE GARANTIA

Todos los equipos, partes y piezas de computo comercializados por INGENIUSLAB-EC, gozan de una GARANTIA LIMITADA, esta es única y exclusiva contra desperfectos de fabricación, durante el periodo de garantía, siempre y cuando se encuentren bajo condiciones de uso normal y conforme lo especificado en los instructivos de uso que acompaña a cada producto.

La garantía en INGENIUSLAB-EC entran en vigor a partir de la fecha de compra que se detalla en la factura, quedan excluidos todos los gastos derivados del transporte.

Para procesar la garantía de un producto el cliente deberá:

- Presentar factura legible original de compra o en su defecto copia a color legible
- Entregar el producto sin daños físicos que invaliden la garantía y completos con sus empaques, accesorios, manuales, drivers y todo material promocional que contenga su embalaje original.

La Garantía No cubre en los siguientes casos:

- Calibración o mantenimiento impropio o inadecuado: supongamos que la lente del lector de DVD está sucia, la limpia y la rompe.
- Componentes, interfaces o suministros no proporcionados por INGENIUSLAB-EC. Si por ejemplo usa un alimentador para un portátil que no se corresponde en voltaje y amperaje, y quema la placa.
- Defectos causados por accidentes, siniestros, desastres naturales, sobretensiones, etc... Especialmente las subidas de tensión no son cubiertas por las garantías. En ese caso, se deberá reclamar la reparación por otras vías (Por ej. compañía eléctrica...)
- Defectos provocados por una incorrecta utilización, manipulación, mantenimiento o configuración hardware/software de la unidad central por parte del usuario. Por ejemplo, las garantías no se hacen cargo de daños provocados por hacer overclocking (forzar el equipo para que trabaje más allá de sus posibilidades teóricas) a los componentes.
- Reparación, modificación o ampliación de la unidad realizada por personas ajenas al servicio técnico oficial de INGENIUSLAB-EC. No, un ordenador no se puede manipular ni modificar ni ampliar, fuera de los servicios técnicos oficiales de los que el fabricante dispone.
- Defectos o incidencias provocadas por piezas no originales. Esto se ve claramente en las impresoras y el uso de cartuchos compatibles o tintas genéricas. En muchas ocasiones, esos cartuchos vienen defectuosos o las tintas que no sean originales, pueden dañar la impresora. INGENIUSLAB-EC no se hará cargo de esa reparación; pudiendo incluso anular la garantía de toda la impresora.
- Infección de virus informáticos. En general, cualquier avería de tipo software (que incumbe a los programas) no está cubierta por ninguna garantía, puesto que se considera una mala

utilización por parte del usuario. El software normalmente funciona sí o sí, en las condiciones que el fabricante del mismo indica.

- Roturas y daños provocados por golpes y caídas. INGENIUSLAB-EC normalmente realiza una inspección exterior en busca de síntomas de un mal uso. Si los encuentra, y la avería puede estar provocada por ese mal uso, se pierde la garantía.
- Cuando el producto presenta daño físico por uso, abuso, manipulación, transporte inadecuado o descuido.
- Cuando los sellos de garantía se encontraren rotos, manipulados, cambiados, removidos o sobre etiquetados remarcados.
- Daños generados por presencia de elementos nocivos (líquidos, ácidos, polvo, cuerpos orgánicos, inorgánicos, sustancias químicas) que no forman parte del diseño de los equipos.
- Daños ocasionados por accesorios o equipos externos no adquiridos en INGENIUSLAB-EC.
- La información del cliente que esta guardada en medios de almacenamiento de los equipos distribuidos por INGENIUSLAB-EC, no es parte de la garantía de los equipos, esta es de exclusiva responsabilidad del cliente.

No existe garantía para los siguientes productos:

- Accesorios externos de computadoras (ej: cables, adaptadores, cds de configuración, teclado, mouse, parlantes)
- INGENIUSLAB-EC y los fabricantes se acogen a la OBSELESCENCIA TECNOLÓGICA, en su Garantía Limitada para dar un producto de reemplazo remano facturado, de igual o mejor tecnología y características de los equipos adquiridos por el cliente.
- La mercadería cuya naturaleza y estado del bien que no sea el mismo en la que fue entregada será penalizada con la pérdida de la garantía.
- Es responsabilidad del cliente revisar los equipos, partes y piezas que le sean entregados en el mismo momento de la entrega, ya que la empresa no repondrá partes o piezas faltantes (drivers, manuales, cables, etc.). El cliente también acepta y conoce que la garantía de los equipos solo pueden efectuarse en las oficinas o instalaciones de INGENIUSLAB-EC donde realizó la compra y se requiere para ello presentar factura original.
- La pérdida o deterioro de equipos partes y piezas durante el transporte por servicio de encomiendas, Courier, o cualquier medio logístico es responsabilidad absoluta del cliente por lo que se recomienda asegurar los productos.

En caso de que la parte o pieza enviada a INGENIUSLAB-EC por garantía no presente falla de hardware por defecto de fabricación, el Cliente debe cancelar el costo de servicio técnico (20 Dólares +IVA).

Los productos que no apliquen para GARANTIA pueden ser llevados al centro de servicio INGENIUSLAB-EC para una revisión y evaluación de reparación. La revisión no tiene costo; y si es procedente una reparación, el valor será de acuerdo al costo de repuestos más el servicio técnico; se efectuará el manteniendo siempre y cuando el cliente autorice el mismo y se proceda a la cancelación de los repuestos; el costo del servicio puede ser cancelado al final del mismo.

Es responsabilidad de cada cliente el guardar su documentación, donde consten los números seriales, ingreso al departamento técnico, recibo de caja y todo documento que sea entregado por nuestra empresa. Estos son indispensables para hacer efectivos cualquier tipo de trámite o reclamo.

Importante: Al firmar o recibir la factura física, electrónica o cualquier documento que certifique el despacho correspondiente, queda entendido que el cliente acepta incondicionalmente las presentes políticas y condiciones de garantía y renuncia a cualquier tipo de reclamo que no esté considerado en el presente documento.

FAQ - Preguntas Frecuentes

- **Me he comprado un computador en su empresa, es mío, y tengo derecho a hacerle las ampliaciones que desee.**
 - Efectivamente, el ordenador es suyo, y puedes hacer todas las ampliaciones y modificaciones que desee, pero, en ese momento se pierde la garantía. Como ya se explicó antes, con la garantía, el fabricante asegura que su producto está libre de defectos de fabricación. Cuando Ud. compra un ordenador, el fabricante le está vendiendo un conjunto completo de piezas, y le da garantía por el conjunto, no por las piezas de forma independiente. Normalmente, los PCs de sobremesa suelen venir precintados. Si ese precinto está roto, el fabricante se desentiende directamente. Si no está precintado, y el equipo tiene síntomas de manipulación, también se pierde.
- **En caso que aplique, en qué tiempo me cubren la garantía?**
 - El diagnóstico de la revisión del producto para el trámite de garantía se efectuará en 48 horas posteriores a la recepción del reclamo.
- **Se me ha roto la pantalla del portátil, ¿me lo cubre la garantía?**
 - Las garantías no cubren roturas ni manipulaciones incorrectas, por lo que la respuesta es NO.
- **Se me han saltado teclas del teclado de mi portátil, ¿me lo cubre la garantía?**
 - Hay excepciones al punto anterior. En ocasiones, salen lotes de productos con defectos de fábrica que pueden provocar roturas. En ese caso, INGENIUSLAB-EC puede hacerse cargo, siempre y cuando la rotura venga provocada por esa pieza defectuosa.
- **He tenido un atasco en la impresora, y ahora no me coge bien el papel, ¿me lo cubre la garantía?**
 - Aunque se trata de una manipulación indebida, mientras esté dentro del tiempo de garantía, INGENIUSLAB-EC puede hacerse cargo de este tipo de averías. Sin embargo, no cubre costos de envío por el equipo o cobro por reposición de alguna pieza afectada.
- **El navegador de Internet no me funciona / me ha entrado un virus / Windows no arranca, ¿me lo cubre la garantía?**
 - Las garantías no cubren defectos del software que haya afectado el rendimiento o funcionamiento del equipo de cómputo,