



Guadalajara, Jalisco enero 2025

Consideraciones especiales:

La garantía inicia a partir de la fecha de compra registrada en la factura del usuario.

COBERTURA

- El cargo por envío de los equipos es por Grupo Computerland de México, S.A. de C.V., en el momento que el transporte no localice al destinatario, realizará 3 intentos de entrega, y al 4to intento, este se regresará a Grupo Computerland de México S.A. de C.V., ocasionando que los gastos de corran por cuenta del cliente.
- El destinatario tiene la obligación de validar que el paquete indicado en la carta porte, no se encuentre roto, dañado o diferente a las imágenes que se envían con la guía en su cuenta de correo registrada, cualquier aceptación del equipo y posterior reporte de daño Grupo Computerland de México, S.A. de C.V. no se hará responsable de la recepción del equipo, siendo el destinatario quien absorba los gastos de su reparación y gastos por cuenta del cliente.
- Una vez recibido y desempacado se deberá leer y firmar el presente Aceptación de la garantía, como muestra de conformidad del buen estado en que recibió el producto, así como aceptación de los términos y condiciones de los cuales está sujeto este producto y ser enviado por correo electrónico a soporte.tecnico@computerland.com.mx, De no ser así y transcurridas 72 horas desde el momento en que se recibe el producto, se dará por aceptado que el cliente acepta las condiciones descritas en el presente documento.
- Grupo Computerland S.A. de C.V. declara que el producto está libre de defectos de materiales y mano de obra desde la "fecha de la compra original" del producto por parte del usuario final.
- Los tiempos de entrega están sujetos al destino y tiempos del transportista. Existen códigos postales clasificados como áreas extendidas y códigos postales con servicio de entrega normal, pero con días adicionales o frecuencias de entrega determinadas.
- Solo el usuario final puede reclamar la garantía Grupo Computerland S.A. de C.V. La cobertura solo será válida para las unidades ubicadas en México.
- Si un producto resulta defectuoso en materiales o mano de obra durante el periodo de garantía, Grupo Computerland de México S.A. de C.V., a su entera discreción, reparará o sustituirá el producto por otro similar. La sustitución puede incluir componentes o piezas en parte o en su totalidad, según el caso y el tipo de garantía, adquirida por el usuario final.



- Una reclamación de esta garantía no dará lugar a ninguna ampliación o reinicio del periodo de garantía por cambio del producto, a menos que haya solicitado una garantía extendida.

EXCLUSIONES

Grupo Computerland de México S.A. de C.V. No aplicará la garantía ni se responsabilizará de ninguna de las siguientes situaciones:

- Pérdida o robo (en caso de adquirir garantía extendida aplica este punto).
- Almacenamiento incorrecto, daños mecánicos, arañazos, presión mecánica o puntos de rotura.
- Daños causados por accidente, mal uso, negligencia, fuego, agua, rayos u otros actos de la naturaleza, modificación no autorizada del producto, fluctuaciones o fallos de la energía eléctrica.
- No seguir las instrucciones de cuidado y mantenimiento proporcionadas.
- Daños o pérdida de software, datos o medios de almacenamiento portátiles y extraíbles durante el uso, reparación o sustitución.
- Desinstalación, instalación o reinstalación del producto.
- Efectos de quemado (visualización de imágenes de fijación que causen retención, ya sea parcial o permanente).
- Defectos causados por una instalación inadecuada o incorrecta del dispositivo.
- Cualquier producto con el S/N modificado, retirado o no legible.
- Autorreparación o intento de reparación sin autorización de Computerland de México S.A. de C.V.
- Cualquier daño causado por cualquier alteración no realizada por personal de servicio autorizado.
- Ninguna garantía para cualquier software de terceros ya sea incluida con el producto o instalado por el usuario final original (o cualquier otra persona) o cualquier instalación de cualquier pieza o componente de hardware no autorizado.
- grupo Computerland de México S.A. de C.V. no será responsable de ningún daño (directo, indirecto o consecuente) causado a otros bienes o propiedades ni de ninguna pérdida de datos, tiempo, oportunidad de negocio, beneficios o uso del producto.
- Grupo Computerland de México S.A de C.V., no será responsable de los casos en que un socio de canal haya tergiversado los términos o niveles de servicio de la garantía.
- Grupo Computerland de México S.A. de C.V, no aceptará ninguna reclamación de garantía o niveles de servicio ofrecidos independientemente por sus Socios de Canal u otros revendedores.
- Esta garantía excluye los daños ocasionados durante el envío por usted o por el distribuidor o revendedor autorizado.
- El usuario final es responsable de comprender los Términos y Condiciones de garantía de pertinentes antes de adquirir el producto.

TIPOS DE GARANTIAS



Esta es una descripción de los tipos de garantía y su proceso. Para saber cómo se aplica a cada tipo de producto, por favor, consulte la tabla de cobertura del tiempo de garantía.

- a) Dead On Arrival (DOA): un producto se define como DOA si se produce algún fallo en los materiales o en la mano de obra dentro de los primeros 30 días siguientes a la "fecha de la compra original" del producto por parte del usuario final original.

Cualquier reclamación de DOA debe seguir el "Proceso de resolución en remoto" estándar antes de obtener la autorización. La fecha de compra debe justificarse con copia de la factura de compra.

Una vez emitida la autorización DOA, Grupo Computerland de México S.A. de C.V. sustituirá/reparará o revisará el producto defectuoso.

Grupo Computerland de México S.A. de C.V. se hará cargo del transporte de la unidad en sentido de reenvío, y el cliente deberá realizar el cargo de envío, siempre y cuando Grupo Computerland de México S.A. de C.V. no cuente con el respaldo técnico remoto en la localidad de origen del cliente.

Es responsabilidad del usuario final original embalar la unidad defectuosa en su embalaje original para su devolución. Por lo tanto, se recomienda que el usuario final conserve el embalaje original por si fuera necesario hacer uso de la garantía.

A menos que se indique lo contrario, Grupo Computerland de México S.A. de C.V. no será responsable de ningún trabajo de instalación, reinstalación o desmontaje para sustituir la unidad defectuosa. (aplican excepciones).

- b). Garantía estándar:

La garantía estándar se define si hay algún fallo en los materiales o mano de obra después de los 30 días desde la "fecha de la compra original" del producto por el usuario final original. Cualquier reclamación de debe seguir el "Proceso de resolución en remoto" estándar antes de obtener la autorización. La fecha de compra debe estar respaldada con copia de la factura de compra.

Una vez emitida la autorización reparará o sustituirá el producto. Las unidades igualarán o superarán las características de la unidad defectuosa o reparación, si bien pueden tener ciertas diferencias de hardware, pero en ningún caso es necesario que sean unidades nuevas. Pueden ser productos reacondicionados/reparados totalmente funcionales (descritos como unidad de trabajo). A menos que se indique lo contrario, Grupo Computerland de México S.A. de C.V., no será responsable de ningún trabajo de instalación, reinstalación o desmontaje para sustituir la unidad defectuosa. Por lo tanto, se recomienda que el usuario final conserve el embalaje original por si fuera necesario hacer uso de la garantía.

Producto	Garantía Estándar	Garantía DOA	Garantía Extendida
----------	-------------------	--------------	--------------------



	Plazo de Garantía		
Pantallas IA	5 años aplica restricciones	30 días	5 años pago anual

En el supuesto caso que no se tengan disponibles las refacciones para la reparación de la pantalla en garantía, el cliente tendrá la opción de solicitar cambio físico del producto pagando el porcentaje del valor facturado en la siguiente tabla de depreciación.

TABLA DE DEPRECIACIÓN	
1 año de uso	paga el 20% del valor factura para el cambio físico
2 año de uso	paga el 40% del valor factura para el cambio físico
3 año de uso	paga el 60% del valor factura para el cambio físico
4 año de uso	paga el 80% del valor factura para el cambio físico
5 año de uso	paga el 95% del valor factura para el cambio físico

b). Garantía extendida:

La garantía extendida se define cuando se presenta daños en los materiales, mano de obra, configuración, actualizaciones de firmware, mantenimiento, encontrándose todo incluidos desde la "fecha de la compra original" del producto por el usuario final original, por cada año pagando una cantidad. Cualquier reclamación debe seguir el "Proceso de resolución en remoto" antes de obtener la autorización. La fecha de compra debe estar respaldada con copia de la factura de compra, por ser garantía extendida disminuye el tiempo de atención y restauración del equipo.

Incluye en esta garantía el soporte, remoto y local en sus instalaciones en caso de requerir intervención, así mismo las piezas, componentes y partes que se requieran para continuar con su equipo en condiciones de operación, realizado con personal avalado y certificado por

Procedimiento Aplicación de garantía

Para reclamar cualquier garantía, por favor, siga los siguientes pasos:

1. Tenga a la mano el número de serie, el cual se debe encontrar en su factura de compra, en el empaque original y en el reverso de su dispositivo.
2. Puede llamar al teléfono de soporte (33) 3915 6666, Ext. 150. O al correo soporte.tecnico@computerland.com.mx.
3. Por favor, proporcione una descripción de los síntomas del dispositivo defectuoso adjuntando los detalles del modelo y número de serie. Fotos, vídeos o cualquier otra prueba del problema será de gran ayuda y puede acelerar el proceso.
4. El horario de atención es de lunes a viernes de 9:00 a 19:00
5. Es indispensable se presente copia del comprobante de compra o factura cuando se requiera hacer válida esta garantía.



6. Nombre, número de teléfono, correo electrónico y domicilio del cliente.
7. Se procederá a solucionar el problema vía remota.
8. En caso de no solucionar vía remota:
 - a. Si el cliente se encuentre dentro del área metropolitana de Guadalajara, personal técnico de será responsable de acudir a revisión del producto en sitio.
 - b. Si el cliente se encuentra fuera del área metropolitana, él sera el responsable de poner el equipo en paqueteria para su envío corriendo con los gastos de envío y Computerland correrá con los gastos del regreso una vez reparado el equipo.

Una vez recibido el producto en las instalaciones se tendrá un máximo de 15 días hábiles para emitir un dictamen de servicio al igual que el procedimiento, los recursos y el tiempo necesario para solucionar el problema.

Nota importante:

- Los productos que ingresen al Centro Servicio serán devueltos al remitente.
- Los productos que ingresen al Centro Servicio dañados serán retenidos y se notificará al cliente (si es por el transporte se negará la aceptación en la Carta Porte). Es responsabilidad del remitente presentar las reclamaciones directamente a su empresa transportista, por lo que se sugiere usar el empaque y las protecciones originales o en su defecto en un empaque que asegure la integridad del producto.

Servicio de reparación fuera de garantía

- a) En caso de que el usuario solicite una reparación considerada fuera de garantía del producto, se realizará una evaluación previa del producto y se otorgará una cotización formal al usuario, la cual tendrá que ser aceptada por escrito por éste para poder iniciar los trabajos correspondientes a la reparación estipulada.
- b) Todos los gastos adicionales a la realización de cualquier reparación y/o reposición de piezas aceptadas en la cotización, como lo es fletes, seguros de envío, etc., correrán a cargo del solicitante del servicio.

CENTRO DE SERVICIO
COMPUTERLAND DE MÉXICO S.A. de C.V.
Gabriel Castaños #5
Col. Arcos Vallarta
C.P. 44130
Guadalajara. Jalisco