



TÉRMINOS DE GARANTÍA

APRECIADO CLIENTE:

Le agradecemos su confianza al adquirir este producto en GESTICA y esperamos que esté satisfecho con su compra.

Este producto, cuenta con una garantía de 12 meses a contar de la fecha que se entrega el presente documento, el cual usted deberá presentar para hacer efectiva la garantía. En caso de que este producto precisara algún servicio durante el período de garantía, le informamos las siguientes condiciones y procedimientos a seguir para atender su requerimiento de forma rápida y eficiente:

COBERTURA DE LA GARANTÍA

a) El horario de atención del área de servicio técnico autorizado para las coberturas de garantía es:

- Lunes a viernes 10:00 AM a 6:00 PM.

Lima: Av. Garcilaso de la Vega 1250 Oficina 502 (quinto piso) C.C CompuWilson

Central Telefónica de Servicio Técnico Número Celular/ WhatsApp: 981363095

b) Mediante esta garantía comercial, GESTICA garantiza el producto contra posibles defectos de fábrica durante un período de 365 días (un año) a partir de la fecha original de compra.

Todo cliente que tenga la necesidad de hacer uso de la garantía, deberá ser ingresado al área de servicio técnico autorizado de la empresa, adjuntando la factura o boleta de compra original, junto con el producto defectuoso durante el período que cubra la garantía.

GESTICA se reserva el derecho a no ofrecer el servicio de garantía si no se presentan los documentos indicados o si la información que los mismos contienen es incompleta o ilegible.

c) Las garantías solamente se procesan en nuestros centros autorizados. No hay servicios de garantía a domicilio.

d) Para el caso de productos como MONITORES, PROCESADORES, PLACAS, TARJETAS GRÁFICAS, la garantía se extiende a DOS (02) años.

Descargo de responsabilidad: Un año de garantía comercial con GESTICA y un año de garantía comercial con la marca fabricante.

e) Las laptops adquiridas en PC Speed cuentan con 1 año de garantía con la marca fabricante, donde se estipula que:

- El plazo de internamiento de laptops con teclado en inglés tiene un plazo de resolución entre 15 a 90 días hábiles.
- El plazo de internamiento de laptops con teclado en español tiene un plazo de resolución entre 15 a 30 días hábiles.

Todo accesorio incluido con la compra de su laptop.

Ejemplo: (cargador, lápiz táctil, mouse, entre otros) cuentan con las siguientes condiciones de garantía:

- Accesorios de laptops en inglés cuentan con 03 meses de garantía comercial.
- Accesorios de laptops en español cuenta con 06 meses de garantía comercial.

f) Todo producto debe pasar por un diagnóstico para verificar que el producto tiene una falla de fabricación (sólo se podrá ingresar las garantías que tengan falla de fabricación, mas no por falla de manipulación).

El diagnóstico se realiza entre 24 o 48 horas máximo. Si luego del análisis de su producto, por parte del área de soporte técnico; no se tiene una solución inmediata, el producto deberá ser internado a la marca y/o fabricante para un diagnóstico total.

Los resultados le serán comunicados dentro de las siguientes 72 horas laborables siguientes de internado el producto con el fabricante o CAS de la Marca, dependiendo la respuesta del mismo.

Así también dependerá del stock de repuestos, la solución y/o cambio se podrá dar en forma inmediata o se esperará el cambio del producto por parte de la marca o fabricante, de no contar con disponibilidad de stock de dicho producto se emitirá una nota de crédito a favor del cliente.

POLÍTICAS DE CAMBIOS Y/O DEVOLUCIONES:

PC SPEED garantiza todas sus compras en nuestras tiendas o a través de la página web.

Por lo que: NO SE ACEPTAN CAMBIOS DE PRODUCTOS O DEVOLUCIONES DE PRODUCTOS, POR ERROR DE COMPRA, COMPATIBILIDAD CON OTROS PRODUCTOS Y POR TEMAS SANITARIOS.

A EXCEPCIÓN DE GARANTIAS POR DEFECTO DE FÁBRICA.

g) Si la compra fue realizada dentro de los primeros 5 días hábiles y el producto presenta defectos de fábrica se deberá dirigir a nuestra área de Servicio Técnico autorizada para su revisión, teniendo en cuenta las siguientes observaciones:

Puede estar abierto, pero debe estar con sus embalajes originales completos y en perfectas condiciones. Es decir; no pueden estar rotas las gráficas de cajas, sellos u otros semejantes y se debe entregar con todos sus accesorios.

Si algún componente falta o no se encuentra en las condiciones mencionadas se rechazará el cambio o devolución.

Sólo se aceptarán cambios inmediatos por temas de garantías, dentro de los siguientes 5 días hábiles de realizada la compra:

Para llevar a cabo los cambios debes de tener en cuenta lo siguiente:

1. Cualquier cambio se debe efectuar con su comprobante (boleta o factura original).
2. Presentar su documento de identidad
3. Condiciones del Producto:
 - El producto debe estar nuevo y sin señales de uso
 - Si el producto fue vendido con una promoción (obsequio), la promoción también debe ser devuelta en conjunto con el producto principal.

Pasado los tiempos indicados, sigue su proceso de Garantía Regular.

PROCESO DE INTERNAMIENTO Y GARANTIA:

Para el ingreso de un producto a Garantía se solicita que el producto cuente con sus embalajes originales completos y en perfectas condiciones.

Es decir; no pueden estar rotas las gráficas de cajas, sellos u otros semejantes y se debe entregar con todos sus accesorios.

h) Si usted ingresa su producto al área de servicio técnico, se le hará entrega de un documento de ingreso donde se especificarán los datos y características del producto y su información personal.

Una copia del documento emitido se quedará en el área de servicio técnico. Este documento contará con un número correlativo de atención en la parte superior derecha, para lo cual, solo deberá mencionar dicho número si desea consultar sobre el estado de su producto internado, si así fuera el caso.

i) Verifique siempre y exija que en el documento de ingreso se especifique el servicio que se está solicitando o los detalles del inconveniente que el producto esté presentando.

j) En caso que haya adquirido un CPU ensamblado en la empresa, este debe contar con sus sellos de garantía intactos. (El sello no debe ser violado).

k) Solo se atenderán en garantía productos que presenten defectos de fábrica.

l) Con la garantía de monitores, laptops, Tablet e impresoras, el tiempo del avance del cambio de la parte defectuosa del producto dependerá únicamente del proveedor o fabricante, para lo cual nuestros especialistas de soporte le estarán comunicando el avance del cambio de su producto.

m) La garantía de monitores con pixeles quemados está determinado por las políticas de cada fabricante. Por lo general, se requiere de un mínimo de 4 a 5 pixeles dañados para ser cubierta por su garantía.

n) Al finalizar la ejecución de la garantía y/o servicio técnico, se le entregará su producto en perfectas condiciones (cambio de la parte defectuosa no reparado y/o componente) y/o cambiado con un informe técnico del diagnóstico y solución del mismo.

o) ACCESORIOS Y CASES

Las siguientes marcas cuentan con 06 meses de garantía:

- XBLADE (SILLAS, KITS, MOUSE, TECLADOS, AUDIFONOS, ENTRE OTROS).
- XION (SILLAS GAMER)
- HALION (SILLAS, KITS, MOUSE, TECLADOS, AUDIFONOS, ENTRE OTROS)
- HALION CASES (CASES HALION SIN FUENTE DE PODER)
- VENTILADORES DE CASES (CASE FAN)
- GAVETAS DE DINERO

Los productos y marcas mencionadas cuentan con 06 meses de garantía comercial desde la emisión de su comprobante de compra. El resto de marcas correspondientes a esta categoría, no mencionadas en este acápite; cuentan con 1 año de garantía.

- Los componentes tales como, PROCESADORES, MOTHERBOARDS, MEMORIAS RAM, SSD, HDD, TARJETAS GRÁFICAS, FUENTES DE PODER, REFRIGERACIONES LIQUIDAS, ALL IN ONE, PUNTOS DE VENTA (ACCESORIOS ELECTRONICOS DE PUNTOS DE VENTA) cuentan con un 1 año de garantía comercial con PC SPEED.

EXCLUSIONES DE LA GARANTÍA

- a) Todo producto adquirido en la empresa que desee la cobertura de garantía y éste presente los sellos de garantía de la empresa o del fabricante adulterados, removidos, o que muestren evidencia de manipulación, automáticamente perderá la garantía. Dichos sellos de seguridad solo pueden ser retirados y/o manipulados por el personal autorizado del servicio técnico de la empresa o por el personal autorizado del fabricante. Así mismo, no aplicará la garantía si el producto no presente número de serie de la fabricación o éste se encuentre alterado.
- b) La garantía no cubre defectos provocados por el usuario como: mala manipulación, golpes, rajaduras, quemaduras, óxido, sulfatación, abolladuras, ralladuras ya sean accidentales o intencionales, por transporte o por agentes externos como líquidos o fluctuaciones de voltaje de la energía o descargas eléctricas atmosféricas, sobrecargas, mala instalación eléctrica, humedad o presencia de salitre por el ambiente circundante o intemperie, etc.
- c) La garantía no tendrá efecto cuando sucedan daños ocasionados por catástrofes naturales, falta de mantenimiento o uso distinto al indicado en las instrucciones de uso.
- d) La garantía también será invalidada por presencia de desechos de insectos y/o roedores o presencia de los mismos.
- e) La garantía no cubre accesorios, conectores, puertos de entrada y salida (paralelo, serial, USB, card reader) por desgaste, así como tampoco aquellos productos que fueron dados como obsequio.
- f) La garantía no cubre ningún tipo de insumos como tintas, tóner, cintas de impresoras, etc., o componentes que presenten desgaste natural como cabezales de impresora, rodillos, engranajes, etc.
- g) La garantía no cubre cambios ni devoluciones de productos por incompatibilidad con productos que haya adquirido en otros proveedores y si se verifica daños ocasionados por la adaptación e instalación de piezas o accesorios no genuinos y no autorizados por la marca.
- h) La garantía no cubre fallas de software pudiendo ser provocados por virus, mal manejo del sistema operativo o incompatibilidad entre programas que el cliente instale en forma particular o por terceros, así como tampoco la empresa no se responsabiliza por la información o data que el cliente maneje en sus equipos de cómputo y unidades de almacenamiento.
- i) La garantía no incluye recojo y/o traslado de los productos ni costo de transporte por los mismos.

IMPORTANTE

La empresa instala, en ciertos casos; en los equipos de cómputo, sistema operativo y software en modo de prueba; únicamente con fines de control de calidad y/o demostración del buen funcionamiento y compatibilidad del hardware que conforman el equipo, ya que la empresa no factura ni se beneficia con este software, por lo tanto, el cliente debe borrar este tipo de software o adquirir las respectivas licencias ya que estos tienen un tiempo de vigencia.

Adicional, Se recomienda usar antivirus original y debidamente actualizado como protección para su sistema operativo y usar licencias originales para todo sistema base, software o programa.

RECOMENDACIONES

- a) Se recomienda que el cliente realice un Back Up o copia de respaldo periódicamente de su información y guarde una copia en cualquier unidad de almacenamiento, ya que la empresa no se responsabiliza por la pérdida parcial o total de la información o data del cliente por temas de servicio de garantía.
- b) Se recomienda el uso de equipos de protección para todos los equipos de cómputo, tales como estabilizadores, UPS e instalaciones de pozo a tierra. No se recomienda instalar equipos de cómputo en la misma línea de instalaciones eléctricas trifásicas de cualquier tipo de motor debido a picos de corriente y tensión elevada, así como, usar deshumecedores de ambiente y exponer los equipos a cambios bruscos de temperatura.

c) Los cables de poder de los equipos de cómputo portátiles tienen tres (3) contactos (dos planos y uno redondo), este contacto redondo no debe ser removido o arrancado ya que invalidará la garantía del equipo.

d) No exponer sus pantallas directamente a la luz solar ya que ocasiona manchas en la pantalla y es causal de pérdida de la garantía.

OTROS

Solo para casos de garantías y servicio técnico, una vez comunicado al cliente que pase a recoger su producto vía correo y/o telefónicamente, el cliente tendrá un plazo máximo de 15 días calendario para recoger el mismo, caso contrario la empresa no se responsabiliza de la integridad o deterioro del producto.

CENTROS AUTORIZADOS DE GARANTÍAS DE MARCAS

Se recomienda a los clientes que de haber adquirido monitores o impresoras lo lleven directamente con la marca, ya que nuestros especialistas toman 48 horas para el diagnóstico tomando más tiempo. Este proceso llevado con la misma marca es mucho más rápido. Aquí les dejamos las direcciones y teléfonos de los fabricantes.

 <p>Teléfono: (01) 578-0972 (01) 418-0900 / (01) 578-0974 Horario: Lunes a Viernes 8:00 am-8:00 pm Sábado: 8:00 am - 6:00 pm</p>	 <p>Teléfono: 0-800-7770 Horario: Lunes a Domingo 8:00 am-11:00 pm</p>	 <p>Teléfono: 0800-00-688 (01) 6400-533 Horario: Lunes a Viernes 9:00 am - 6:00 pm Sábado: 10:00 am - 1:00 pm</p>	 <p>Teléfono: (01)743-3030 / 992 089 514 Horario: Lunes a Viernes 9:30 am - 5:00 pm CAS AUTD: COMPUTARE Av. Monte de los Olivos 993 Santiago de Surco</p>
 <p>Teléfono: (01) 415-0101 Horario: Lunes a Viernes 10:00 am - 5:00 pm CAS AUTD: DELTRON SA Calle Raúl Rebagliati 170 Urb Santa Catalina La Victoria</p>	 <p>ASUS MONITORES Teléfono: (01) 415-0128 Horario: Lunes a Viernes 10:00am - 5:00Pm CAS AUTD: DELTRON SA Calle Raúl Rebagliati 170 Urb Sta. Catalina La Victoria</p>	 <p>ASUS LAPTOP Teléfono: 0800-007-93 Horario: Lunes a Viernes 9:30am - 5:00Pm</p>	 <p>Teléfono: 0800-782-23 Horario: Lunes a Viernes 8:00 am a 8:00 pm</p>
 <p>Teléfono: 0800 55 981 Horario: Lunes a Viernes 10:00 am - 5:00 pm Correo: soportegaran@lenovo.com CAS AUTORIZADO: COMPUTARE Av. Monte de los Olivos 993 Santiago de Surco</p>	 <p>LAPTOP/ PC ALL IN ONE IMPRESORAS Teléfono: 0- 800 - 70027 (01) 707-1481 Horario: Lunes a Viernes 8:00 am a 8:00 pm CAS AUTD: HP SERVICE</p>	 <p>EPSON IMPRESORA Teléfono: (01) 423 - 5390 Horario: Lunes a Viernes 10:00 am a 5:00 pm CAS AUTD: S&R SOLUTION SERVICE Av. Bolivia Nro 180 OF. 306 C.C. Wilson Plaza</p>	 <p>CANON IMPRESORA Teléfono: 0800-54-803 Horario: Lunes a Viernes 8:00 am a 5:00 pm CAS AUTD: S&R SOLUTION SERVICE Av. Bolivia Nro 180 OF. 306 C.C. Wilson Plaza</p>
 <p>MSI - CESER MONITORES/ LAPTOP Teléfono (01) 224 - 5927 Horario: Lunes a Viernes 9:00 am a 6:00 pm CAS AUTD: CESER Av. Angamos este N° 2673 - Torres de Limatambo - San Borja</p>	 <p>Teléfono: 0800-50-869 Av. Petti Thouars 5358 OF. 2059 CAS AUTD: Silver Tech Peru</p>		

¡Gracias por su Preferencia!