

## **Garantías en equipo de cómputo y servicio**

### **Recomendaciones para el mejor rendimiento de su equipo.**

- Leer el manual de funcionamiento y cuidados de sus equipos o su equipo de cómputo, está diseñado para que usted sepa los cuidados y el apropiado manejo de los equipos que usted compro con nosotros.
- El equipo debe trabajar con una corriente regulada (regulador de voltaje) y con protectores de sobre voltajes tanto para líneas de corriente como para la línea telefónica, es necesario también el uso de tierra física.
- El equipo debe de trabajar en un lugar libre de polvo, con energía eléctrica regulada. Evitaría daño en las tarjetas electrónicas, y evita cortos circuitos y quemaduras de circuitos.

### **Garantía en equipo de Cómputo:**

La garantía es generalmente de 1 año (Algunas otras marcas como Sangoma (tarjetas para telefonía IP) líneas de networking de HP, servidores, almacenamiento, etc. Esto puede variar.), contra defectos de fabricación siempre y cuando se cumplan con los siguientes requisitos:

- Llenar la solicitud que viene al final de este documento digital.
- Presentar factura ó nota de venta original o copia de compra sin tachaduras o enmendaduras.
- Si el artículo no ha pasado más de 48 hrs. a partir de la fecha y hora de compra, el cambio es físico de su producto, siempre y cuando sea entregado con todos sus manuales, CDs, cables, póliza y envolturas, etc. tal como se le vendió.
- Todas las garantías son nulas si se remueven las etiquetas pegadas a las carcasas de los productos o los interviene.
- Pasando las 48 hrs. de su compra se procederá a revisar el producto por nuestra área de ingeniería, y se determina, enviar el producto al proveedor, quien se encargara de solucionar la garantía ya sea reparándolo o haciendo cambio físico, todo bajo las normas del mismo.
- Las garantías se atienden de 11:00 a 16:00 hrs. en nuestra oficina mencionada en este documento.
- Si el equipo recibido para garantía está en perfectas condiciones y no tiene ningún desperfecto, se hará un cargo de \$100 pesos por concepto de servicio + envío.
- En caso de que la garantía competa a nosotros o el fabricante y usted se encuentre en otro estado de la República Mexicana, los gastos de envío (paquetería ó mensajería) van

por cuenta del comprador y el regreso del equipo por cuenta de SIT.

**Es inválida la garantía en los siguientes casos:**

- No presentar factura, nota de venta con el artículo, o que las etiquetas o sellos en el producto hayan sido violadas o cambiadas, se procederá al cobro de servicio.
- Que el artículo haya sido abierto o tratado de reparar por personas ajenas a SIT.
- Cuando el artículo fue usado de manera distinta para lo que fue construido.
- Si viene rayado, quemado o golpeado, en sus partes electrónicas y físicas, quemado por descarga eléctrica.
- Cuando el mal funcionamiento sea por problemas con el software por cambios de firmware experimentales o de otras compañías, mala instalación de programas, virus, mal manejo de información.
- Cuando la avería sea consecuencia de la falta de observación del instructivo de funcionamiento del producto.

**Garantía y términos en nuestros servicios de reparación:**

- Todo equipo reparado por nosotros tiene 15 días de garantía.
- El costo de servicio no incluye costo de piezas (se le notificara si lo requiere)
- Todo equipo reparado o en su caso con diagnostico final, que tengamos más de 30 días corrientes a partir de la fecha de notificación y no haya sido reclamado, se cobrara \$50 pesos extras por día por concepto de almacenamiento y después de 45 días corrientes se optara por desechar.

**Requisitos:**

\*Mande logs, capturas, análisis, por medio de la página web de SIT, dentro del HELP DESK (Si no cuenta con usuario y contraseña, solicítelo). De forma escrita deberá detallar lo más específico posible la falla que presenta el producto que se desea ingresar a garantía. (Requerimiento de proveedores).

\* Copia de factura legible, nota de remisión u orden de garantía y anexos de números de serie para componentes.

\* Presentar el producto completo, en su empaque original con accesorios, drivers, manuales y cables.

\* Que el producto que se presenta a garantía este dentro del tiempo que otorga el fabricante.

Todo producto que se acepte a garantía está sujeto a la revisión y autorización del fabricante o proveedor.

**Tiempo de respuesta:**

El tiempo de respuesta se sujetará al que otorga cada fabricante ya que depende del mismo el diagnóstico, aprobación y entrega de la garantía.

A partir de su ingreso a SIT, será enviado con el proveedor CAS o Fabricante y el diagnóstico dependerá del tipo de garantía que sea; a) o b).

**a) Garantía Express**

Si la garantía se presenta dentro de los primeros 30 días de efectuada la compra y cumple con la política, son de 3 a 5 días hábiles como máximo de respuesta por parte del proveedor.

**b) Garantía normal:**

Si la garantía se presenta a los 32 días posteriores de efectuada la compra y cumple con la política, son de 8 a 15 días hábiles como máximo de respuesta por parte del Proveedor o Fabricante.

La entrega de garantía será posterior al diagnóstico a menos que se indique lo contrario.  
Materiales que no tienen garantía

**\*\*\*\*\*Materiales que no tienen garantía\*\*\*\*\***

**Restricciones:**

- SIT no se hace responsable de garantías de productos que no se hayan adquirido con él.
- Si se recibe el producto incompleto, se devolverá de la misma forma hasta que el proveedor lo haga.
- SIT no está obligado a indemnizar al cliente o a terceras personas por daños directos o indirectos del uso del producto.
- SIT no se hace responsable de productos que no se recojan o entreguen en 3 meses a partir de la fecha de ingreso.

**Periodos de garantías:****1.- Refacciones:**

Toda garantía en refacciones para laptop's aplican;

90 días si es nueva la pieza.

30 días si es refurbish (Restaurado)

Aplica a partir de la fecha de expedición de factura o nota de remisión, no se aceptaran trámites fuera de los días estipulados.

La garantía en: discos duros, baterías y productos terminados en ocasiones aplican hasta un año.

**2.- Equipo de cómputo:**

*Componentes de PC'S y equipo de oficina:*

1 año de garantía (excepto gabinetes que cuentan con 3 meses y fuentes con 6 meses) para muebles de oficina un año. En el caso de muebles de oficina se hacen reparaciones o se sustituyen piezas.

*Multimedia y accesorios de cómputo:*

La mayoría de los accesorios de cómputo cuentan con 1 año de garantía, a menos que se indique lo

contrario.

### **3.- Servicios y reparaciones:**

Llamamos servicio a todo aquello que no implique la revisión o compra e instalación de algún artículo; SIT otorga 15 días naturales de garantía en la elaboración de algún mantenimiento, reparación o soporte, en el entendido de la firma de conformidad del servicio o soporte

NO aplica garantía en instalaciones de software.

### **4.- Instalaciones:**

*Refacciones:* SIT respeta y otorgara la garantía de la refacción instalada, en el entendido de la firma de conformidad del servicio por el cliente.

*Redes:* SIT otorga una garantía de 30 días a partir que se le fue entregado el servicio de instalación de red, así mismo entregado diagramas y manuales de la misma, se entiende como redes en: CAMARAS DE VIGILANCIA, OFICINAS Y HOGAR.

*Software:* En instalaciones de Software no hay garantías se realiza una Orden se Servicio en la que el cliente queda plenamente satisfecho con el trabajo.

Le recomendamos verifique el punto de ANULACION DE GARANTÍA.

EL HORARIO DE ATENCIÓN ES DE LUNES A VIERNES 10:00 A 18:00 HRS EN GARANTIAS

De antemano muchas gracias por visitar nuestra página, es para nosotros un placer servirle y esperamos poder seguir haciéndolo.

Para cualquier duda o aclaración estamos a sus órdenes en el teléfono: (33) 3604-2423  
O si lo prefiere, vía E-mail: [www.sit-mx.com](http://www.sit-mx.com) ó [contacto@sit-mx.com](mailto:contacto@sit-mx.com)

**DATOS DEL PRODUCTO**

Fecha: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Nombre de Quien entrega: \_\_\_\_\_

Nombre de la empresa: \_\_\_\_\_

Dirección: \_\_\_\_\_

Teléfono: \_\_\_\_\_ Ext. \_\_\_\_\_ Cel. \_\_\_\_\_

Producto: \_\_\_\_\_

Modelo: \_\_\_\_\_

No. De parte: \_\_\_\_\_ No. De Serie: \_\_\_\_\_

Pieza: \_\_\_\_\_ Marca: \_\_\_\_\_

Observaciones: \_\_\_\_\_

Soluciones: \_\_\_\_\_

Nombre de quien recibe: \_\_\_\_\_

Fecha de entrega del producto al cliente: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_