

Formulario de información de garantía de ASUS

Sr./Sra./Srta.: _____

Número de teléfono: _____

Dirección: _____

Dirección de correo electrónico: _____

Fecha de compra: _____ / _____ / _____ (DD/MM/AA)

Nombre del proveedor: _____

Número de teléfono del proveedor: _____

Dirección del proveedor: _____

Número de serie



Importante: guarde esta tarjeta en un lugar seguro por si tiene que consultarla en otro momento. ASUS se reserva el derecho a solicitar este documento antes de aceptar las solicitudes de reparación.

Esta garantía de fabricante ASUS (en adelante la “Garantía”) es concedida por ASUSTeK Computer Inc. (en adelante “ASUS”) al comprador (en adelante “Ud.”) del equipo ASUS (en adelante el “Producto”). Esta tarjeta de garantía se proporciona con el Producto sujeta a los siguientes términos y condiciones. ASUS acreditó a los Centros de reparación y agentes de servicio para que proporcionen los servicios cubiertos bajo esta Garantía.

Período de garantía del producto:

Esta garantía se aplica durante el período definido en la pegatina situada en la parte posterior del Producto (“Período de garantía”). Por ejemplo: 24M significa 24 meses y 36M significa 36 meses desde la fecha en que el producto fue comprado por primera vez por un cliente final. Si por cualquier razón no puede aportar la prueba de compra, la fecha de fabricación del Producto registrada por ASUS será considerada como el inicio del Período de Garantía.

Período de garantía de la batería:

Garantía de 12 meses a partir de la fecha de compra.

Garantías legales

Esta garantía se ofrece independientemente de cualquier garantía legal que se pueda aplicar en el país de compra y no afecta o limita a tal garantía legal de ninguna manera, sea la que fuere.

La presente garantía no afecta de los derechos legales del consumidor y usuario ante la falta de conformidad de los productos con el contrato. El consumidor goza de los derechos legales que a tal efecto le concede la ley como titular de la garantía. La ley concede al consumidor o usuario los derechos previstos en el R.D. Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

1. 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 puedan ser distribuidos junto con el producto, como por ejemplo: cables, fundas, ratón, etc. Si el Producto no funciona correctamente bajo un uso normal y adecuado dentro del Período de garantía, ASUS reparará o reemplazará las piezas defectuosas del Producto, o el propio Producto, empleando para ello piezas o productos nuevos o reacondicionados con una funcionalidad equivalente o superior a los originalmente suministrados.

Esta Garantía solo se aplica si el producto se fabricó recientemente respecto a la fecha de compra y no se aplicará si el producto ha sido adquirido como B-stock o reacondicionado. Conserve la factura de compra original y esta tarjeta de

garantía por si solicita el servicio de reparación en el futuro. 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, cualquier programa de software, desgaste o deterioro normales, o cualquier otro evento, acto, defecto u omisión que escape al control de ASUS. Para obtener una información más detallada, visite la sección 6 de esta Garantía.

Todos los componentes reparados o reemplazados en un Centro de servicio técnico de ASUS estarán cubiertos por el periodo de garantía remaneciente o en el caso de que este fuera inferior a 3 meses, ASUS asumirá la garantía durante los 3 primeros meses posteriores a la entrega del equipo. Es posible que el Centro de reparación recupere el sistema operativo a la configuración de fábrica. **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.**

Si la Garantía del Producto aún está vigente, por el presente documento Usted acepta transferir la propiedad de las piezas defectuosas de forma que estas pasarán a ser propiedad de ASUS automáticamente.

2. Software de soporte

Cualquier software suministrado con el producto se proporciona tal cual. ASUS no garantiza el funcionamiento ininterrumpido o libre de errores de cualquier software proporcionado con el producto.

Esta garantía cubre el hardware del Producto. ASUS únicamente proporcionará soporte técnico del software preinstalado del Producto para asegurar 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.

3. 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 al rendimiento de su producto.

No obstante, ASUS proporcionará el servicio de garantía para la pantalla LCD TFT de su Producto ASUS si hay:

- 3 píxeles brillantes, 5 píxeles oscuros u 8 píxeles brillantes y/o píxeles oscuros en total; o
- 2 píxeles brillantes adyacentes o 2 píxeles oscuros adyacentes; o
- 3 píxeles brillantes y/u oscuros en un diámetro de 15 mm.

(Nota: un píxel brillante es un punto blanco o subpíxel en un fondo negro. Un píxel oscuro es un punto negro o subpíxel en un área coloreada excepto de color negro.)

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 lux

4. Responsabilidades del cliente

Al utilizar el Producto

- En primer lugar, lea el manual del usuario y utilice el Producto sólo conforme a dicho manual.
- No deje el equipo conectado a la red eléctrica cuando haya completado la carga y apagado. Algunos elementos eléctricos no están diseñados para estar conectados a la fuente de alimentación durante períodos de tiempo largos.
- Haga copias de seguridad periódicamente de los datos almacenados en el Producto.
- Conserve el embalaje original. En el caso de que necesite devolver el Producto para repararlo, el embalaje original puede proporcionar una mejor protección para el Producto durante el transporte.

- Antes de ponerse en contacto con el servicio de atención al cliente, consulte el manual y el sitio Web de soporte de ASUS para conocer las soluciones predefinidas de los problemas.
- Si el producto está diseñado con la función TPM (Trusted Platform Module, es decir, Módulo de plataforma de confianza), conserve la contraseña de prearranque del chip de seguridad en un lugar seguro (**Nota: debido al diseño de TPM, ASUS no puede restablecer la contraseña de prearranque del chip integrado de seguridad. Si pierde la contraseña, solamente podrá reparar el Producto cambiando la placa base completa, lo cual no está cubierto por la garantía.**)

Para ponerse en contacto con el Servicio de atención al cliente de ASUS

- Antes de ponerse en contacto con el servicio de soporte técnico de ASUS, asegúrese de que tiene el Producto delante de Usted y que está encendido, si es posible. Esté también preparado para proporcionar el número de serie, el nombre del modelo y la prueba de compra del Producto.
- Puede encontrar el número de teléfono de la línea directa de atención al cliente en <http://www.asus.com/support>.
- ASUS le solicitará que realice algunas de las tareas o acciones de solución de problemas del Producto, lo que incluye lo siguiente:
 - Restaurar la configuración de fábrica del sistema operativo, los controladores instalados de fábrica y las aplicaciones del Producto.
 - Instalar actualizaciones, revisiones o paquetes de servicio.
 - Ejecutar herramientas de diagnóstico y programas en el Producto.
 - Permitir al agente de soporte técnico de ASUS que acceda al Producto con herramientas de diagnóstico remotas (cuando estén disponibles).
 - Realizar otras actividades razonables solicitadas por ASUS, que ayudarán a identificar o resolver los problemas.
- Si el problema no se resuelve de forma remota, tendrá que devolver el Producto a un Centro de reparación de ASUS (este proceso se denomina "RMA"). ASUS emitirá un número RMA para Su Producto. Guarde su número RMA para poder realizar el seguimiento.
- Describa el problema clara y completamente en el formulario de solicitud RMA.

- Adjunte una copia de esta tarjeta de garantía cumplimentada o una copia de su factura o recibo de venta en la que se detalle la compra de Su Producto. Tenga en cuenta lo siguiente: ASUS se reserva el derecho a solicitar los documentos originales. Si Ud. no proporciona los documentos solicitados para validar la garantía, la fecha de fabricación del Producto registrada por ASUS será considerada como el inicio del Período de Garantía.
- **Asegúrese de que ha hecho una copia de seguridad completa de todos los datos almacenados en su Producto y que ha quitado cualquier información personal, confidencial o de carácter privado antes de llevar a cabo cualquier proceso de asistencia técnica. Ud. acepta que ASUS pueda eliminar cualquier dato, software o programa instalado en el Producto sin restaurarlos. ASUS no asumirá ninguna responsabilidad por la pérdida, daño o mal uso permanente de los datos.**
- Empaque el Producto con su embalaje seguro y estable. Si el embalaje original se encuentra en buen estado, será ideal para su transporte. El embalaje debe cumplir con los siguientes requisitos:
 - Utilice una caja rígida con las solapas intactas.
 - Elimine de la caja las etiquetas, indicadores de materiales peligrosos y otras marcas de anteriores envíos que ya no sean aplicables.
 - Envuelva todos los elementos por separado.
 - Utilice material protector adecuado.
 - No utilice cuerda o papel de embalar.
 - Utilice una sola etiqueta clara y completa que contenga la dirección de entrega y retorno.
 - Coloque una segunda vía de la etiqueta con las direcciones dentro del paquete.
- No envíe ningún otro artículo que no sea el Producto, a menos que así se lo haya solicitado ASUS. Quite también todos los accesorios así como cualquier dispositivo de almacenamiento extraíble, como por ejemplo tarjetas de memoria, discos o unidades flash.
- ASUS no asumirá ninguna responsabilidad por la pérdida, daño o destrucción de accesorios o dispositivos de almacenamiento extraíbles, a menos que sean causados por ASUS de forma intencionada o negligente.
- Elimine o proporcione cualquier contraseña que haya asignado al producto. Si el acceso al Producto está bloqueado por contraseñas, ASUS no detectará ni reparará las averías de dicho Producto.

- Si el producto está diseñado con la función TPM (Trusted Platform Module, es decir, Módulo de plataforma de confianza), proporcione la contraseña de prearranque del chip integrado de seguridad.

5. Métodos RMA

Si se necesita un RMA, deberá entregar el producto en el centro de reparación de ASUS más cercano. ASUS, a su total discreción, puede simplificar el procedimiento de servicio ofreciéndole que entregue el Producto en la tienda en la que lo adquirió o a través de un servicio de recogida y entrega gratuito.

6. Exclusiones de este Servicio de garantía limitada

ASUS no garantiza el funcionamiento ininterrumpido o sin errores de este Producto. La garantía solamente cubre los problemas de hardware técnicos durante el período de la misma y en condiciones de uso normal. No se aplica a problemas de software o a daños o circunstancias inducidas por el cliente, como por ejemplo, pero sin limitación:

- (a) El Producto ha sido 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 Producto, como, sin limitación, 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, desastre natural, 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 existe la posibilidad de pérdida de software o datos durante la reparación o reemplazo.

- (k) Inutilización debida a contraseñas de seguridad olvidadas o pérdidas.
- (l) Inutilización del Producto o daño causado al mismo provocado por contaminación con sustancias peligrosas, enfermedades, bichos o radiación.
- (m) Fraude, robo, desaparición inexplicable o actos intencionados.
- (n) Inutilización o daño causado al Producto provocado al instalar o utilizar la Unlock Device App (aplicación de desbloqueo del dispositivo), que es una utilidad que desbloqueará el cargador de arranque de su Producto pero anulará e invalidará la garantía del Producto.

Excepto en lo proporcionado en esta garantía y en la medida en que lo permita la ley vigente, ASUS no asume ninguna responsabilidad por daños directos, especiales, incidentales o consecuentes derivados del incumplimiento de la garantía o de las condiciones, o bajo cualquier otra teoría legal, lo que incluye, sin limitación, pérdida de uso; pérdida de ingresos; pérdida de beneficios reales o anticipados (incluida la pérdida de beneficios contractuales); pérdida de uso de dinero; pérdida de ahorros anticipados; pérdida de negocio; pérdida de oportunidades; pérdida de colaboración; pérdida de reputación; pérdida de, daño a o corrupción de datos; o cualquier pérdida o daño indirecto o consecuente, sea cual fuere, causado, lo que incluye la sustitución del equipo y la propiedad, cualquier costo de recuperación o reproducción de cualquier dato almacenado en el Producto o utilizado con este. La limitación anterior no se aplicará en reclamaciones por muerte o daños personales, o cualquier responsabilidad legal por actos intencionados o negligentes graves y/u omisiones de ASUS. Algunas jurisdicciones no permiten la exclusión o limitación de daños incidentales o consecuentes; por tanto, en la medida en que lo permitan tales jurisdicciones que rigen esta Garantía, las limitaciones anteriores puede que nos se le apliquen a Usted.

7. Privacidad

Usted acepta y comprende que es necesario que ASUS, recopile, transfiera y procese datos personales para facilitar el servicio solicitado; y que para este fin Sus datos se pueden transferir a y procesar en cualquier país donde ASUS o sus filiales tengan oficinas que incluyen países fuera de la Unión Europea, la legislación vigente la cual no garantiza un nivel de protección de datos equivalente a las leyes de los estados miembros. Sin embargo, ASUS va a utilizar y proteger sus datos personales en cualquier momento y en cualquier país sujeto a la Política de privacidad de ASUS. Por favor, acceder y leer la Política de privacidad de ASUS en: http://www.asus.com/Terms_of_Use_Notice_Privacy_Policy/Privacy_Policy/.

8. Casos de exclusión de la garantía

El hecho de devolver el Producto al Centro de reparación de ASUS durante el período de garantía, no significa que se reparará gratuitamente. Al recibir Su Producto, ASUS se reservará el derecho de comprobar la validez de Su Garantía y Su solicitud del servicio de la misma. Si el período de garantía ha expirado o cualquiera de las exclusiones de la cláusula 6 son aplicables, Su solicitud se considerará fuera de garantía ("OOW").

Si Su Solicitud de servicio está OOW, se le proporcionará a Usted las condiciones previas del servicio con una oferta de reparación, que podrá aceptar o rechazar. Si Usted acepta la reparación, le facilitaremos una factura por la mano de obra de reparación, las piezas de repuesto y otros costos establecidos en el presupuesto. Debe abonar la factura en un plazo de 4 semanas a partir de la fecha de emisión de la misma. La reparación solo se completará después de haber liquidado la factura.

En la medida en que lo permita la ley, ASUS puede cobrarle una tarifa por diagnósticos (incluidos los costes de transporte si los hubiera) de hasta 50€ más IVA si Su solicitud de servicio se encuentra OOW y rechaza la oferta de reparación; o si Su Producto no necesita ser reparado.

9. Propiedad abandonada

Cuando Su Producto se haya reparado o si no acepta la oferta de reparación, ASUS le devolverá Su Producto a través del método RMA acordado. Si no recoge Su Producto o si no es posible realizar la entrega en la dirección proporcionada por Usted, ASUS le enviará un aviso a la dirección que haya proporcionado cuando solicitó el servicio. Si sigue sin recoger el Producto en un plazo de 90 días desde el envío del aviso, ASUS se reserva el derecho de reclamarle daños, lo que incluye los costos de almacenamiento; deshacerse del producto conforme a las leyes y normativas aplicables; y cualquier derecho legal de embargo por costos no pagados.

10. Garantía y asistencia internacional

La Garantía se aplica en el país de compra.

Además, esta garantía le da derecho a utilizar el servicio de garantía de ASUS en Europa, Norteamérica (EE.UU., Canadá y México), Asia, República de Sudáfrica y Australia/Oceanía, durante el período de Garantía, con las siguientes restricciones:

- Los procedimientos de servicio pueden variar en función del país.
- Algunos servicios y/o piezas de repuesto pueden no estar disponibles en todos los países.
- Las piezas con versiones no estándar (como teclados) pueden ser reemplazadas por la versión disponible en el país en el que se solicitó la reparación.
- Algunos países pueden tener tarifas y restricciones que se apliquen en el momento de realizar el servicio.
- Ciertos países pueden requerir documentación adicional, como la prueba de compra o la prueba de importación adecuada, antes de ejecutar el Soporte técnico y la garantía internacional.

Para disfrutar del servicio de garantía internacional total, visite el sitio Web del Centro de atención al cliente de ASUS en <http://www.asus.com/support/contact-ASUS> para obtener las ubicaciones detalladas.

ASUS se reserva el derecho de ilustrar e interpretar las informaciones de Garantía ASUS. Consulte el soporte oficial ASUS en <http://www.asus.com/support> para obtener la Información de Garantía ASUS actualizada y completa.

Detalles de contacto de ASUS

Esta garantía se proporciona por:

ASUSTeK Computer Inc.

No. 15 Li-Te Road, Peitou

Taipei 112, Taiwan

Phone: +886-2-2894-3447