

# IN SEARCH OF INCREDIBLE

Tarjeta de Garantía



¿BUSCA UNA SOLUCIÓN?

**Escanee ahora para obtener ayuda.**

Soporte



REGISTRE SU PRODUCTO

**Cree una cuenta para recibir  
más beneficios para miembros**

**ASUS**



**IMPORTANTE! Por favor** guarde esta póliza de garantía en un lugar seguro por si tiene que consultarla en otro momento. ASUS se reserva el derecho a solicitar esta póliza de garantía para aceptar una solicitud de reparación. Esto no afecta ni limita sus derechos legales en México.

El servicio de garantía es proporcionado por un centro autorizado de servicio ASUS: <https://www.asus.com/mx/support/service-center/mexico/>.

Esta garantía de fábrica ASUS (en adelante la "Garantía") es proporcionada por ASUS Holding México (en adelante "ASUS") a través de un Centro Autorizado de Servicio Asus al propietario legal (en adelante "Ud.") del equipo de ASUS (en adelante el "Producto"). Esta póliza de garantía se entrega junto con el Producto.

La garantía es limitada, está sujeta a los términos y condiciones descritos a continuación.

## **Período de garantía del producto:**

Esta garantía limitada estándar ("Período de Garantía Limitada") es válida por un periodo de "1" año (12 meses). Para obtener información detallada sobre la garantía, consulte el sitio web oficial de ASUS. Esta garantía inicia en la "fecha de compra" o "entrega del producto" que se muestra en la factura de compra ("Fecha de compra"). Si no se puede proporcionar una prueba de compra, la fecha de fabricación del producto registrada por ASUS será considerada como la fecha de inicio del Período de Garantía.

## **Derechos legales**

Esta garantía limitada es válida solo para Producto importado a México por "ASUS Holding México" y se proporciona independientemente de cualquier derecho legal que pueda aplicar en el país de compra "México", esta garantía limitada no afecta ni limita sus derechos legales en México.

### **1. General**

ASUS garantiza que el Producto está libre de defectos en materiales y mano de obra durante el Período de garantía. La Garantía no cubre los "accesorios incluidos" que se entregaron junto con el producto, por ejemplo: audífonos, cargador, cables, mochila etc. Si el Producto no funciona correctamente durante el uso normal y adecuado dentro del Período de garantía, ASUS reparará o reemplazará las piezas no funcionales del Producto por piezas

nuevas o reacondicionadas con especificaciones iguales o superiores a las piezas instaladas de fábrica.

Esta Garantía es válida solo para el **comprador original** y aplica solo para Producto vendido como **NUEVO**, por consiguiente, esta garantía "NO" es válida para Producto vendido como: caja abierta, de segunda mano, remate, reacondicionado, remarcado, reconstruido o Producto obsoleto (fecha de fabricación mayor a 3 años). Por favor guarde la factura de compra original y esta póliza de garantía para solicitar el servicio garantía.

Esta garantía "NO" cubre fallas ocasionadas por una instalación incorrecta del Producto, por una limpieza o mantenimiento incorrecto al Producto, ni tampoco por daños accidentales, mal uso o abuso del Producto, modificaciones del Producto realizadas sin autorización de ASUS.

Para más detalles, véase la sección 6 de esta póliza de garantía.

Todas las piezas reemplazadas por un Centro Autorizado de Servicio ASUS tendrán una garantía de 3 meses o por el remanente del período de garantía de fábrica, según sea el caso, el periodo que sea mayor.

Antes de enviar su Producto a reparación, es de suma importancia que usted **"realice el respaldo de todos sus datos y software"** contenidos en el Producto, ya que el Centro Autorizado de Servicio ASUS reinstalara el sistema operativo de fábrica en el Producto.

**ASUS "NO" es responsable por la restauración, la recuperación, el respaldo o por la transferencia de datos o software contenidos en las unidades de almacenamiento del Producto. En el proceso de diagnóstico y reparación, todos los datos y software contenidos en el equipo podrían ser eliminados permanentemente.**

Las piezas reemplazadas durante el proceso de reparación son automáticamente propiedad de ASUS, por ende, Usted acepta que las piezas reemplazadas son propiedad de ASUS.

## **2. Soporte técnico de software**

Para obtener soporte técnico de software "no instalado o no incluido" de fábrica por parte de ASUS, por favor contacte directamente con el fabricante del software en cuestión.

### 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. Por lo tanto, Asus no proporciona una garantía de reemplazo de pantalla por píxeles no polarizados.

### 4. Responsabilidades del cliente

#### Al utilizar el Producto

- En primer lugar, lea el manual del usuario y utilice el Producto siguiendo las instrucciones del manual de usuario.
- Sí el Producto está apagado y la batería está completamente cargada, desconectar el Producto de la toma de corriente alterna, ya que algunos componentes electrónicos no están diseñados para estar conectados a la toma de corriente alterna durante períodos prolongados de tiempo.
- Realice continuamente el respaldo de sus de sus datos guardados en el Producto.
- Conserve el embalaje original. En caso que necesite enviar el Producto para reparación, usar el embalaje original proporcionara una mejor protección del Producto durante el transporte.
- Antes de contactar con el Centro de Atención al Cliente ASUS, por favor ejecute la herramienta de diagnóstico MyAsus para tratar de solucionar el problema encontrado.
- Sí el Producto está diseñado con la función TPM (Trusted Platform Module), es decir, Módulo de plataforma de confianza, conserve en un lugar seguro la contraseña de pre-arranque del chip de seguridad integrado. **(Nota: Debido al diseño del TPM, ASUS no puede restablecer la contraseña de pre-arranque del chip de seguridad integrado. Sí pierde la contraseña, es necesario reemplazar la tarjeta principal para completar la reparación del equipo. Este servicio no está cubierto por la garantía, por ende, el servicio es con cargo al cliente).**

Sí es necesario contactar con el Centro de Atención al Cliente ASUS por favor considere lo siguientes puntos:

- Antes de ponerse en contacto con el servicio de soporte técnico de ASUS, asegúrese de que tiene el Producto frente a usted y que esta encendido. Así mismo tenga a la mano el número de serie y modelo del producto, así como la factura de compra del Producto.
- Puede consultar el número de teléfono del centro de atención al cliente ASUS en la página: <https://www.asus.com/mx/support/callus/>.
- ASUS le solicitará realice algunas pruebas o acciones para solucionar el problema del Producto, las cuales se citan a continuación:
  - Ejecutar la herramienta de diagnóstico MyAsus y en caso necesario, **remover los componentes electrónicos que no fueron instalados de fábrica por parte de ASUS.**
  - Restaurar la configuración de fábrica del sistema operativo y/o reinstalar las aplicaciones o controladores instalados de fábrica.
  - Instalar actualizaciones de software o BIOS o Firmware.
  - Realizar otras acciones solicitadas por ASUS, que le ayudarán a identificar o resolver los problemas.
- Sí el problema no se resuelve vía telefónica; el Producto deberá ser enviado a un Centro Autorizado de Servicio ASUS (este proceso se conoce como solicitud de "RMA"). Es importante que usted llene y envíe el formulario de solicitud RMA de reparación.
- ASUS le asignará un número de RMA de reparación y le proporcionará las instrucciones para el envío o entrega de su Producto. Por favor conserve su número de RMA para poder realizar el seguimiento de la reparación de su producto.
- Sí se le solicita, por favor envíe una copia de la factura de compra del Producto. (Por favor considere que ASUS le puede solicitar el envío del documento original). Sí usted, no proporciona copia de la factura para validar la garantía; la fecha de fabricación del Producto registrada por ASUS será considerada como el inicio del Período de Garantía.
- Antes de solicitar soporte técnico telefónico o enviar su equipo a reparación, asegúrese de hacer un respaldo o copia de seguridad completa de todos sus archivos y programas almacenados en su Producto y que ha eliminado cualquier información personal, confidencial o propietaria, ya que, durante el proceso de reparación, ASUS podría eliminar cualquier dato, software o programas instalados en el Producto sin responsabilidad alguna por parte de ASUS.

- Empaque el Producto en una caja segura y resistente. Usar el embalaje original es sugerido para este propósito. En cualquier caso, el embalaje deberá cumplir los siguientes requisitos:
  - Utilice una caja rígida en buenas condiciones.
  - Quite de la caja las etiquetas o sellos de indicadores de material peligro, y otras etiquetas de envío anteriores.
  - Envuelva el “producto” y el “adaptador de corriente con cable” por separado y colóquelos en la misma caja de envío.
  - Utilice material de relleno adecuado.
  - Utilice cinta para sellado fuerte diseñada para transporte.
  - Pegue en la caja solo la etiqueta o guía de envío proporcionada por ASUS, la cual incluye la dirección de envío y la dirección del Centro Autorizado de Servicio ASUS.
- Por favor retire del Producto todos los accesorios, así como cualquier dispositivo de almacenamiento extraíble, como tarjetas de memoria micro SD y nano SIM, envíe solo el Producto y el adaptador de corriente con cable. ASUS no es responsable por la pérdida o daño de los accesorios o dispositivos de almacenamiento extraíbles, a menos ASUS los hubiera solicitado de forma expresa.
- Elimine o proporcione cualquier contraseña que Usted haya asignado al Producto. Si es requerida una contraseña para acceder al equipo, ASUS no podrá reparar el Producto.
- Si el producto está diseñado con la función TPM (Trusted Platform Module), es decir, Módulo de plataforma de confianza, por favor proporcione la contraseña de pre-arranque del chip de seguridad integrado.

## 5. Solicitud RMA de Reparación

Si se requiere enviar el Producto para reparación en garantía, es necesario solicitar un RMA de reparación desde la página: <https://as-rma.asus.com/mx>.

ASUS le proporcionará un número de RMA de reparación y las instrucciones para entregar o enviar el Producto a un Centro Autorizado de Servicio ASUS.

## 6. Exclusiones de la garantía limitada

Esta garantía limitada ASUS cubre solo problemas de funcionamiento de las piezas electrónicas "HARDWARE" durante el Período de Garantía siempre y cuando el Producto se haya utilizado bajo las condiciones normales de uso.

ASUS no garantiza el funcionamiento ininterrumpido o sin errores del Producto. Esta garantía no cubre problemas de SOFTWARE instalado por el cliente en el Producto o SOFTWARE comprado junto con el producto.

Esta garantía no cubre daños accidentales o desgaste por el uso normal del Producto como los que se describen a continuación:

- (a) Daño causado al producto de forma accidental por usted o por cualquier tercero no autorizado;
- (b) Sí el número de serie del Producto, los componentes o los accesorios fueron alterados, dañados o extraídos;
- (c) Producto no importado a México por Asus;
- (d) Daño causado al Producto por uso normal, el cual no afecta el uso y/o funcionamiento del Producto, como son, pero no limitado a: desgaste en bisagras de pantalla, oxidación, cambio en el color, la textura o el acabado, desgaste o caída de pintura por el uso y deterioro gradual;
- (e) Daño causado al Producto por actos de guerra, terrorismo, incendio, accidente, desastres naturales, mal uso intencionado o accidental, abuso, negligencia o mantenimiento inadecuado, o uso en condiciones anormales;
- (f) Daño causado al Producto por la instalación o conexión incorrecta de un dispositivo, como son: unidad de memoria RAM, unidad de almacenamiento SSD o HDD, impresora, tarjeta de red, memoria USB etc.;
- (g) Daño causado al Producto por una variación de corriente o voltaje de la red eléctrica o cualquier incidente relacionado;
- (h) Daño causado 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;
- (i) Daño causado al Producto por SOFTWARE de terceros, virus u otros;
- (j) Inutilización del Producto debida a contraseñas de seguridad olvidadas o perdidas;
- (k) Inutilización del Producto o daño causado por contaminación con sustancias peligrosas, enfermedades, fauna nociva, parásitos o radiación;
- (l) Fraude, robo, desaparición inexplicable o daños/circunstancias perjudiciales causadas por un acto deliberado del cliente;
- (m) Inutilización del Producto ocasionado por instalar o usar cualquier App

para Desbloqueo de Dispositivos, que es una utilidad que desbloqueará o rooteará el booteo de inicio, lo cual anula o cancela su garantía.

## **7. Limitación de responsabilidad**

Como se estipula en la presente póliza de garantía limitada ASUS no asume ninguna responsabilidad por los daños directos o indirectos, especiales, incidentales o consecuentes derivados del cumplimiento de las condiciones de la garantía o retrasos en el proceso de reparación; los daños se refieren a, pero no se limitan a: la pérdida de uso; la pérdida de ingresos; la pérdida de beneficios reales o anticipados (incluida la pérdida de beneficios contractuales); la pérdida de uso de dinero; la pérdida de ahorros anticipados; la pérdida de negocios; la pérdida de oportunidades; la pérdida de colaboración; la pérdida de reputación; la pérdida,

el daño o corrupción de datos; o cualquier pérdida o daño indirecto o consecuente, sea cual fuere causado o suscitado como parte del proceso de reparación del Producto.

## **8. Privacidad**

Es necesario que ASUS recolecte, procese y utilice sus datos personales para proporcionar el servicio de reparación solicitado, por consiguiente, es posible que sus datos personales sean transferidos, almacenados, procesados para ser utilizados por el Centro Autorizado de Servicio ASUS o sus proveedores de servicio, los cuales podrían estar ubicados en otro país. ASUS se compromete a que toda transferencia, almacenamiento, procesamiento o uso de sus datos personalmente descritos anteriormente están sujetos a las leyes locales aplicables relacionadas con la protección de la privacidad y la seguridad de los datos personales y con la "Política de privacidad de ASUS", la cual se puede consultar en la página: [https://www.asus.com/mx/terms\\_of\\_use\\_notice\\_privacy\\_policy/privacy\\_policy](https://www.asus.com/mx/terms_of_use_notice_privacy_policy/privacy_policy).

## **9. Producto fuera de garantía**

El hecho de enviar el Producto al centro de autorizado de Servicio ASUS durante el período de garantía, no significa que se reparará sin costo. Al recibir su Producto, ASUS validará que el Producto se encuentra dentro del periodo de garantía y confirmará si la falla o problema reportado está cubierto por la garantía limitadas ASUS como esta descrito en esta póliza de garantía.

Sí el período de garantía ha expirado o sí aplican cualquiera de las exclusiones descritos en el capítulo 6 de esta póliza de garantía, su solicitud de reparación será considerada **fuera de garantía** (“FDG”).

Sí su solicitud de servicio está **fuera de garantía** (“FDG”), se le proporcionará una cotización del servicio de reparación para su autorización. Sí usted autoriza la reparación y realiza el pago correspondiente, se procederá a realizar la reparación. Una vez concluida la reparación, le será enviada o entregada la factura correspondiente y el Producto reparado. La garantía de las piezas reemplazadas con costo es de 3 meses (90 días calendario).

## **10. Producto abandonado**

Una vez completada la reparación del Producto, ASUS le devolverá o entregará el Producto que fue reparado en garantía con un RMA de reparación.

Para casos fuera de garantía (“FDG”), sí usted no autoriza la cotización del servicio de reparación, ASUS le devolverá o entregará el Producto “sin reparar” y en el estado que fue recibido. Sí es usted desea que el Producto sea enviado por mensajería, los gastos de envío y seguros son a costo de Usted. Sí Usted no recoge personalmente su Producto o sí la empresa de mensajería de su elección, no puede entregar el Producto en la dirección de retorno que fue proporcionada por Usted, ASUS le enviará una notificación al correo electrónico registrado informándole que el Producto no pudo ser entregado. Sí el Producto no puede ser entregado en un periodo máximo de 90 días calendario contados a partir de fecha de notificación enviada vía correo electrónico, ASUS se reservará el derecho de cobrar el costo de almacenamiento del producto, así mismo, sí el producto no es reclamado en un periodo de 180 días calendario contados a partir de la fecha de notificación enviada vía correo electrónico, dicho producto será destruido siguiendo las normas locales de desecho de materiales electrónicos.

## **11. Garantía limitada local**

El producto cuenta con una garantía limitada local, es decir, la garantía es válida solo en el país de compra original, por consiguiente, esta garantía limitada es válida solo en México.

México no es parte del programa de garantía internacional, por ende, en México "NO SON VALIDAS" las garantías internacionales de Productos comprados en Europa, Asia, África, Norte América (USA & Canadá), Sud América, Sudáfrica, Oceanía, Australia.

## **Información de Contacto**

### **Centro de Atención al Cliente Asus**

Las opciones de soporte técnico en línea están disponibles en la página:  
<https://www.asus.com/mx/support/>

o

Puede contactar vía telefónica al Centro de Atención al Cliente ASUS al teléfono:

(55) 1946 3663

(Atención de Lunes a Viernes de 8:00 a 17:00)

### **Centro Autorizado de Servicio Asus**

Por favor para solicitar el servicio de reparación RMA ingrese a la página:  
<https://as-rma.asus.com/mx>

o

Visite directamente un Centro Autorizado de Servicio ASUS, la información detallada se puede consultar en la página:

<https://www.asus.com/mx/support/service-center/mexico/>

## **Datos del Importador:**

ASUS Holding México S.A. de C.V.

Insurgentes Sur 1647 Piso 6

Col. San José Insurgentes C.P. 03900

Ciudad de México, México

RFC AHM130327666

# Póliza de Garantía de ASUS

Sr./Sra./Srta.: \_\_\_\_\_

Número de teléfono: \_\_\_\_\_

Dirección: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

E-mail: \_\_\_\_\_

Fecha de compra: \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ (DD/MM/AA)

Nombre del proveedor: \_\_\_\_\_

Número de teléfono del proveedor: \_\_\_\_\_

Dirección del proveedor: \_\_\_\_\_

**Número de serie**

**Sello del Proveedor:**

**Número de la factura:**

**Fabricado en China**