

IN SEARCH OF INCREDIBLE

Tarjeta de garantía



¿BUSCA UNA SOLUCIÓN?

Escanee ahora para obtener ayuda.

Support



REGISTRE SU PRODUCTO

**Cree una cuenta para
obtener más beneficios para
los miembros**

ASUS

Información según lo dispuesto en el “REAL DECRETO LEGISLATIVO 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias”, (en adelante la “Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios”)

Según el artículo 3 de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, son consumidores “las personas físicas que actúen con un propósito ajeno a su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión” y “las personas jurídicas y las entidades sin personalidad jurídica que actúen sin ánimo de lucro en un ámbito ajeno a una actividad comercial o empresarial”.

Si usted es un consumidor, según la definición del artículo 3 de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, usted ostenta los derechos recogidos en los artículos 114 y siguientes de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, por la que se regula la garantía legal del vendedor (en adelante la “Garantía Legal”). Véase el apartado A más adelante.

De forma adicional a la Garantía Legal del vendedor, ASUS proporciona la garantía del fabricante (en adelante la “Garantía Comercial”) que proporciona una garantía **independiente y adicional** a la Garantía Legal mencionada en el párrafo anterior y en modo alguno afecta o limita los derechos que ostenta bajo la Garantía Legal. Véase el apartado B más adelante.

El contenido del artículo 3 y los artículos 114 y siguientes de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios pueden ser consultados a través del siguiente enlace: <https://www.boe.es/eli/es/rdlg/2007/11/16/1/con>

A) Garantía Legal del vendedor

Con independencia de la Garantía Comercial prevista en el apartado B más adelante, en virtud de la Garantía Legal prevista en los artículos 114 y siguientes de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, los consumidores tienen derecho a que el vendedor lleve a cabo las medidas correctoras necesarias ante las faltas de conformidad que se detecten de los productos adquiridos, de forma gratuita para el consumidor.

Estas medidas correctoras, que están previstas en la referida norma, no se ven afectadas en ningún caso por la Garantía Comercial, por lo que los consumidores tienen derecho a estas medidas de forma adicional y con independencia de la Garantía Comercial.

En este sentido, en virtud de la Garantía Legal, el consumidor tiene derecho a la puesta en conformidad de los bienes, ya sea mediante su reparación o sustitución, a elección del consumidor, o a la rebaja proporcional del precio o a la resolución del contrato, en las condiciones y dentro de los plazos establecidos en el artículo 114 y siguientes de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.

Estas medidas correctoras serán totalmente gratuitas para el consumidor, respecto a todos los gastos necesarios para llevarlas a cabo, incluidos los gastos derivados del envío, el transporte, la mano de obra y los materiales que sean necesarios para ello.

Si el consumidor pretende acogerse a las medidas correctoras de la Garantía Legal, y decide solicitarlas directamente al fabricante (ASUS) y no al vendedor, deberá ponerse en contacto con el Servicio de Atención al Cliente a través de la web oficial de ASUS que puede encontrar en la siguiente dirección/enlaces (Por ejemplo, véase más abajo)

Llamada <https://www.asus.com/es/support/CallUs>

O desde la app MyASUS que tendrá pre-instalada en su equipo.

Más información en <https://www.asus.com/es/support/>

Si el problema no puede ser resuelto a distancia (por favor, lea los subapartados “¿Cuándo tiene que contactar con el servicio de atención al cliente de ASUS?” de la sección 4 llamada “Responsabilidad del cliente” de este formulario de información), tendrá que enviar el Producto al Centro de Reparación de ASUS (este proceso se llama “RMA”). ASUS le proporcionará un número de RMA relacionado con su Producto. Conserve el número de RMA para poder comprobar el estado de su reparación más adelante.

Describa el problema de forma clara y completa rellenando el formulario de solicitud de RMA.

Adjunte una copia de este formulario cumplimentado y una copia de su factura/recibo o de los documentos que acrediten la compra de su Producto.

B) Garantía Comercial de ASUS

La presente Garantía Comercial de ASUS (en adelante, la “Garantía Comercial”) que ha sido redactada de conformidad con la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, se otorga de forma independiente y **complementaria** a la citada **Garantía Legal** y no afecta ni limita en modo alguno dichos derechos legales.

La presente Garantía Comercial es otorgada por ASUSTeK Computer Inc. (en lo sucesivo denominada "ASUS") al comprador y/o consumidor (en adelante denominado "Usted" o "Cliente") de los productos ASUS (en adelante denominado "Producto").

Esta Garantía Comercial se entrega junto con el Producto, sujeta a los siguientes términos y condiciones. Los Centros de Servicio y Reparación acreditados por ASUS (en adelante también denominados "ASUS" o "nosotros") prestarán los servicios cubiertos por esta Garantía Comercial.

1. General

Esta garantía se aplica durante el período definido en la etiqueta ("Período de garantía comercial"). Por ejemplo: 36M significa 36 meses a partir de la fecha de inicio de la garantía. Esta garantía comienza en el momento de entrega del producto al consumidor final ("fecha de entrega").

La garantía comercial de ASUS se aplica en el territorio español.

ASUS garantiza que el producto no presenta defectos de mano de obra ni materiales para el periodo de garantía comercial. La Garantía Comercial no cubre los accesorios secundarios suministrados con el Producto, como cables, bolsas, ratones, etc. Si el Producto, durante un uso normal y adecuado y dentro del Período de Garantía Comercial, presenta defectos o fallos de funcionamiento, ASUS lo reparará, o lo sustituirá, por otro producto nuevo o reacondicionado que sea funcionalmente equivalente o superior al Producto original o reembolsará el precio pagado o afectará de otro modo al bien de consumo.

Esta Garantía Comercial sólo se aplica si el Producto era de nueva fabricación en la Fecha de Compra y no se vendía como usado, reacondicionado o de segunda fabricación. Conserve la factura de compra original y esta tarjeta de Garantía para futuras solicitudes de servicio.

Esta Garantía Comercial no incluye los fallos causados por una instalación, funcionamiento, limpieza o mantenimiento inadecuados, accidentes, daños, mal uso, abuso, modificaciones del producto no realizadas por ASUS, programas de software de terceros, desgaste normal o cualquier otro evento, acto, incumplimiento u omisión fuera del control de ASUS. Para más detalles, consulte la sección sobre "Exclusión y limitación de la garantía".

En caso de que su Producto esté equipado con un medio de almacenamiento de datos o un Sistema Operativo, el Centro de Reparaciones podrá recuperar el sistema operativo originalmente configurado que se incluía con el Producto. **ASUS no restaurará ni transferirá ningún dato o software del medio de almacenamiento original del Producto. Si el Producto es reparado, todos los datos generados por el usuario pueden ser borrados permanentemente.**

Tras la sustitución de un producto o unas piezas en virtud de esta garantía, dicho producto o piezas originales pasarán automáticamente a ser propiedad de ASUS. Usted acepta transferir la propiedad del producto o piezas originales a ASUS y devolverlo a ASUS si procede.

2. Software de soporte

Esta sección es aplicable sólo si su Producto está equipado con un soporte de almacenamiento de datos o un Sistema Operativo. Cualquier software es proporcionado por ASUS "tal cual". Consulte la licencia de software o el acuerdo de licencia de usuario final para obtener soporte técnico de los respectivos proveedores.

3. Política de defectos de las pantallas LCD TFT

En caso de que su producto esté cubierto por un "Servicio ASUS Zero Bright Dot" (en lo sucesivo denominado "ASUS ZBD"), esta sección no es aplicable para el período de cobertura del propio ASUS ZBD.

Para comprobar la cobertura del Producto que ha adquirido, por favor

- (1) Consulte el folleto descriptivo del modelo;
- (2) A su distribuidor o;
- (3) Póngase en contacto con el soporte técnico como se indica en la sección de "Responsabilidad del Cliente".

A pesar de los elevados estándares, la compleja fabricación de los paneles de pantalla de cristal líquido (LCD) TFT (Thin-Film Transistor) puede causar pequeñas imperfecciones en la pantalla. Estas imperfecciones no afectan al rendimiento del Producto.

Sin embargo, ASUS ofrece un servicio de garantía para el panel LCD TFT del producto ASUS en los siguientes casos:

- 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.)
- ¿Cuándo hay que 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. Los números de teléfono de asistencia técnica se encuentran en el sitio web: Por ejemplo, véase <https://www.asus.com/es/support/CallUs>
- ASUS le solicitará que realice algunas de las tareas o acciones de solución de problemas del Producto, lo que incluye lo siguiente:

- o Restaurar la configuración de fábrica del sistema operativo, los controladores instalados de fábrica y las aplicaciones del Producto.
 - o Instalar actualizaciones, revisiones o paquetes de servicio.
 - o Ejecutar herramientas de diagnóstico y programas en el Producto.
 - o Permitir al agente de soporte técnico de ASUS que acceda al Producto con herramientas de diagnóstico remotas (cuando estén disponibles).
 - o Realizar otras actividades razonables solicitadas por ASUS, que ayudarán a identificar o resolver los problemas.
- De ser necesario, 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 de forma clara y completa en el formulario de solicitud RMA.
- Adjunte una copia de este formulario cumplimentado y una copia de su factura/recibo o de los documentos que acrediten la compra de su Producto. (ASUS se reserva el derecho de solicitarle los documentos originales).
- **Si es aplicable a su producto, asegúrese de haber realizado una copia de seguridad de todos los datos almacenados en su Producto y de haber eliminado cualquier información personal, confidencial o de propiedad antes de solicitar el servicio. Al solicitar el servicio de reparación, usted acepta automáticamente que ASUS pueda eliminar los datos o las aplicaciones instaladas en el Producto sin restaurarlos posteriormente. ASUS no se hace responsable de la pérdida permanente, el daño o el mal uso de sus datos.**
- Empaque el Producto en un paquete seguro y estable. El embalaje original puede ser adecuado para este fin. En cualquier caso, el envase debe cumplir las siguientes condiciones:
 - o Utilice un embalaje rígido con los bordes intactos.
 - o Retire del embalaje final cualquier etiqueta innecesaria, marcadores de material peligroso u otra información de envío que ya no sea aplicable.

- o Envuelva cada artículo por separado.
 - o Utilice material de relleno adecuado.
 - o Utilice una cinta adhesiva suficientemente fuerte y adecuada para el envío para cerrar el paquete.
 - o Asegúrese de que ningún papel sobresalga del embalaje.
 - o Utilice una indicación de dirección única, clara y completa que incluya, sin posibilidad de error, la dirección para la devolución del Producto.
 - o Introduzca una copia de la información de la dirección dentro del paquete.
- A menos que ASUS lo solicite específicamente, retire del producto cualquier accesorio, así como cualquier dispositivo de almacenamiento extraíble, como tarjetas de memoria, discos, unidades flash y no envíe nada más que el propio producto. ASUS no será asumirá ninguna responsabilidad por la pérdida, daño o destrucción de accesorios o dispositivos de almacenamiento extraíbles, a menos que ASUS solicite su envío y el daño o pérdida se deba a dolo o negligencia grave por parte de ASUS.
 - Si es aplicable a su producto, elimine, o proporcione, todas las contraseñas que haya establecido en el Producto. Si el acceso al Producto está bloqueado por una contraseña, y ésta no se proporciona, es posible que ASUS no pueda reparar todos los fallos del Producto.
 - Si el Producto está equipado con la función TPM (Trusted Platform Module), asegúrese de incluir la contraseña de acceso al chip TPM de seguridad integrado con la contraseña de prearranque dentro del paquete.
 - ASUS no asumirá ninguna responsabilidad por ningún daño causado a la vida, la salud o la propiedad del consumidor o de otras personas como consecuencia del uso del Producto dañado, o del Producto que no se haya sometido a pruebas de diagnóstico tras la expiración de su vida útil.

5. Métodos RMA

Si necesita un RMA, deberá enviar el Producto al centro de reparación de ASUS más cercano. La garantía comercial de ASUS puede, para algunos modelos específicos y durante un período de tiempo limitado, prever la devolución del Producto directamente a la tienda donde lo compró permitiendo al vendedor proceder a la sustitución directa.

El proceso estándar prevé uno o más de los siguientes modelos de soporte, dependiendo de la disponibilidad local y del modelo o tipo de su Producto. Para comprobar el tipo de soporte disponible para el Producto que ha adquirido, consulte:

- (1) Las indicaciones del manual que describe el modelo;
- (2) A su vendedor o;
- (3) Poniéndose en contacto con el soporte técnico tal y como se indica en el apartado de "Responsabilidad del cliente".

Carry-In

El producto defectuoso debe ser entregado al centro de reparación de ASUS para su reparación.

Mail-In

El producto defectuoso debe enviarse al centro de reparación de ASUS para su reparación. El centro de reparación de ASUS enviará el producto reparado al cliente sin coste adicional.

Pick up & return

El servicio de mensajería contratado por ASUS recogerá el producto defectuoso en el lugar indicado por el cliente y lo entregará al centro de reparación de ASUS, que lo reparará y lo entregará al cliente mediante el servicio de mensajería contratado por ASUS. ASUS correrá con los gastos de logística y seguro del servicio.

On-Site Repair o Reparación in situ

ASUS se hará cargo de la reparación del producto, que será reparado por un técnico especializado de ASUS en la dirección indicada.

Para recibir asistencia in situ, debe:

- Si los productos están siendo utilizados en un entorno con peligro potencial para la salud o la seguridad del técnico de ASUS, por favor, mueva su producto a un lugar de fácil acceso, y a un lugar seguro con suficiente espacio.

- Tener un representante presente con conocimiento del producto cuando el técnico de ASUS llegue a la ubicación del producto.
- Sujeto a los requisitos razonables de seguridad, proporcione al técnico de ASUS un acceso suficiente, libre, seguro y completo a su Producto, y a la información y a los sistemas que ASUS determine necesarios para proporcionar un soporte oportuno.
- Asegúrese de que todas las etiquetas de ASUS y la prueba de compra (como los números de serie) estén en su lugar, accesibles y legibles.
- Mantener un entorno consistente con las especificaciones del producto y las configuraciones soportadas.

ASUS se encargará de enviar el recambio diagnosticado a la dirección facilitada por el cliente, y la pieza defectuosa deberá ser devuelta a ASUS según los términos y condiciones del servicio disponibles al abrir el RMA.

6. Exclusiones de este Servicio de garantía limitada

La garantía solamente cubre los problemas de hardware técnicos durante el Período de la misma y en condiciones de uso normal. ASUS no garantiza el funcionamiento ininterrumpido o sin errores de este Producto. No cubre ningún problema de software, aunque se haya empaquetado o vendido con el producto, ni daños o circunstancias inducidos por el cliente, como por ejemplo, entre otros:

- (a) El número de serie del Producto (o de un accesorio) ha sido alterado, borrado o eliminado;
- (b) Se haya desechado;
- (c) Daños (accidentales o no) en el Producto que no afecten a la funcionalidad del mismo como, por ejemplo, óxido, cambios de color, textura o acabado, desgaste y deterioro gradual;
- (d) Daños al Producto causados por guerra, terrorismo, incendio, accidente, desastre natural, mal uso intencionado o accidental, mantenimiento descuidado, mal uso o uso anormal;
- (e) Daños al Producto causados por una instalación incorrecta, una conexión incorrecta o un mal funcionamiento de un dispositivo, ya sea una impresora, un disco óptico, una tarjeta de red, un dispositivo USB, etc., o cualquier otro dispositivo;
- (f) Daños al Producto causados por un fallo eléctrico externo o cualquier otro accidente eléctrico;

- (g) Daños al Producto causados por el uso fuera de los parámetros de funcionamiento, almacenamiento o ambientales detallados en el manual del usuario;
- (h) Primero, daños al Producto o pérdida de datos causados por software de terceros o virus. En segundo lugar, la pérdida de programas, software o datos que pueda producirse como consecuencia de la reparación o sustitución del Producto. Imposibilidad de uso por pérdida de una determinada contraseña de seguridad;
- (i) Imposibilidad de utilizar el Producto debido a daños causados por la contaminación con sustancias peligrosas, enfermedades, parásitos o radiaciones;
- (j) Fraude, robo, desaparición inexplicable o mala conducta intencionada;
- (k) Incapacidad de uso o daños al Producto causados por la instalación y uso del App Unlock Device (o similar), una utilidad que permite desbloquear el cargador de arranque del Producto pero que, al mismo tiempo, invalida la Garantía Comercial;
- (l) Daños ocasionados al producto derivados de la minería de criptomoneda o actividades relacionadas a menos que el modelo esté específicamente diseñado para minería.

Salvo lo dispuesto en esta Garantía Comercial, y en la medida en que lo permita la ley, ASUS no será responsable de ningún daño directo, especial, incidental o consecuente que se derive de cualquier incumplimiento de la Garantía Comercial, condición o ley, tales como, pero no limitados a: pérdida de uso, pérdida de beneficios, pérdida de ingresos demostrables o presuntos (incluida la pérdida de beneficios en los contratos), pérdida de dinero, ahorros, negocios u oportunidades, pérdida de fondo de comercio o reputación, pérdida, daño o alteración de datos o cualquier otro tipo de pérdida o daño que conlleve la sustitución de equipos y bienes, así como por cualquier otro coste incurrido para la restauración, o reproducción, de cualquier dato almacenado o utilizado con el Producto.

Las limitaciones anteriores no se aplican a la muerte, las lesiones personales o la responsabilidad legal resultante de una conducta negligente u omisión por parte de ASUS. Algunas jurisdicciones locales no permiten la exclusión (o limitación) de los daños incidentales o consecuentes. Si usted se encuentra en alguna de estas jurisdicciones en particular, las limitaciones anteriores no se aplicarán en su caso.

7. Privacidad

Para facilitar la solicitud de servicio, ASUS debe recoger, transferir y procesar sus datos personales. Para ello, sus datos personales pueden ser transferidos a cualquiera de los países donde ASUS o sus empresas afiliadas tienen sus oficinas. Esto podría incluir países fuera de la Unión Europea que no siempre tienen una legislación restrictiva sobre la protección de los datos personales como es el caso en los estados miembros de la UE. No obstante, ASUS utilizará y protegerá tus datos personales en todo momento, sin embargo y en todos los estados, con sujeción a la Política de privacidad de ASUS. Por favor, consulte la Política de Privacidad de ASUS en: https://www.asus.com/es/Terms_of_Use_Notice_Privacy_Policy/Privacy_Policy.

8. Casos de exclusión de la garantía

La devolución del Producto al Centro de Reparación de ASUS durante el Período de Garantía Comercial no significa automáticamente que se reparará de forma gratuita. Al recibir su producto, ASUS se reserva el derecho de comprobar la validez de su garantía comercial y su solicitud de servicio de garantía. **Si el Período de Garantía Comercial ha caducado o si se aplica alguna de las exclusiones de la sección de "Garantía Comercial - Exclusiones y Limitaciones"**, su solicitud se considerará fuera de garantía ("OOW").

Si su solicitud de servicio es OOW (Fuera de Garantía), se le proporcionará un presupuesto con una propuesta de reparación de Servicio con una oferta de reparación, que podrá aceptar o rechazar. Si acepta la reparación, le proporcionaremos una factura por la mano de obra de la reparación, las piezas de repuesto y otros costes indicados en el presupuesto. Deberá pagar la factura en un plazo de 30 días naturales a partir de la fecha de emisión de la misma. La reparación sólo se llevará a cabo una vez pagada la factura.

En el caso de una solicitud de OOW, si usted decide rechazar la oferta de reparación o si su Producto no necesita ser reparado, cuando la ley lo permita, ASUS o el Centro de Servicio Autorizado podrán cobrarle los gastos de transporte y diagnóstico. Estos costes pueden variar en función del tipo de servicio y del país donde se encuentre el centro de servicio. El importe se da a conocer y debe aceptarse como reconocido al solicitar un RMA.

9. Propiedad abandonada

Una vez reparado el producto, ASUS le devolverá dicho producto reparado o una sustitución del producto mediante el método RMA acordado o, si no está de acuerdo con la oferta de reparación, ASUS le devolverá el producto en el estado en que lo recibió mediante el método RMA acordado. Si no acepta el Producto, o si la entrega no es posible en la dirección que ha proporcionado, ASUS le enviará un aviso a la dirección que ha proporcionado en el momento de solicitar el servicio. Si, transcurrido un plazo de 90 días desde el aviso, aún no es posible la entrega, ASUS se reserva el derecho a reclamar los daños y perjuicios económicos derivados de los costes de almacenamiento, los costes de eliminación de acuerdo con la normativa vigente y cualquier otra reclamación legal por impago.

10. Soporte adicional

En la medida en que lo permita la ley, ASUS se reserva el derecho de interpretar las disposiciones de esta información de garantía de ASUS. La política de garantía que se le aplica a usted es la vigente en el momento de la compra. Para más información sobre soporte adicional, por favor visite: <https://www.asus.com/support/>.

Detalles de contacto de ASUS

La Garantía Comercial de ASUS y la Garantía Legal son proporcionadas por:

ASUSTeK Computer Inc.

1F., No. 15, Lide Rd., Beitou Dist.

Taipei City 112

Teléfono: +886-2-2894-3447

Formulario de información de garantía de ASUS

Sr./Sra.: _____

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: _____

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

Número de factura: _____

Número de serie



Importante: guarde este documento en un lugar seguro para su uso futuro a petición de ASUS.