

# IN SEARCH OF INCREDIBLE

Tarjeta de Garantía



Soporte

¿BUSCA UNA SOLUCIÓN?

Escanee ahora para obtener ayuda.



REGISTRE SU PRODUCTO

Cree una cuenta para recibir más  
beneficios para miembros

**ASUS**

## Formulario de información de garantía de ASUS

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

Número de teléfono: \_\_\_\_\_

Dirección: \_\_\_\_\_

Dirección de correo electrónico: \_\_\_\_\_

---

**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. Esto no afecta ni limita sus derechos estatutarios obligatorios.

---

Esta garantía del fabricante ASUS (en adelante la "Garantía") es concedida por ASUSTeK Computer Inc. (en adelante "ASUS") al comprador (en adelante "Ud.") del equipo de 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 de la fecha que inició la garantía ("Fecha de Inicio de la Garantía"). Esta garantía comienza en la fecha en la que el Producto fue comprado por primera vez por un cliente final ("Fecha de Compra"), y termina al final del Período de Garantía ("Fecha de Fin de la Garantía"). Si la Fecha de Compra no aplica, el inicio de Período de Garantía será la fecha en que el Producto fue activado por primera vez por un cliente final registrado por ASUS ("Fecha de Activación"). Si la Fecha de Activación no aplica o no se puede proporcionar el comprobante de compra, la fecha de manufactura registrada por ASUS será establecida como el inicio del Período de Garantía.

## Garantías conforme la legislación vigente

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

## Derechos estatutarios

Esta garantía sustituye cualquier acuerdo verbal o escrito, ya que la garantía es proporcionada directamente por ASUS Mexico S.A.de C.V.

### 1. General

ASUS garantiza que el Producto no presentará defectos de mano de obra ni de materiales durante el Período de vigencia de la garantía; sin embargo, la cobertura de los accesorios incluidos puede variar en cada país. Consulte el sitio web oficial de ASUS del país de compra correspondiente para obtener más información. Si el Producto no funciona correctamente durante el uso normal y adecuado dentro del Período de garantía, ASUS, a su discreción, reparará o reemplazará las partes defectuosas del Producto, o el propio Producto, por piezas o productos nuevos o reacondicionados que sean funcionalmente equivalentes a los originalmente suministrados o mejores que estos.

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. Guarde el comprobante 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 de terceros, 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 5 de esta Garantía.

Todos los componentes reparados o reemplazados en un Centro de servicio técnico de ASUS estarán cubiertos por la garantía durante tres meses o durante el período restante de la misma, lo sea por más tiempo. El Centro de reparación puede recuperar el sistema operativo configurado originalmente incluido con el Producto. **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

Esta garantía cubre el hardware del Producto. ASUS proporcionará soporte técnico para el software preinstalado del Producto solo para seguir proporcionando 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. 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 dejarse conectados a la fuente de alimentación durante prolongados períodos de tiempo.
- 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 proporciona una mejor protección de dicho 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 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 incrustado en un lugar seguro (**Nota: debido al diseño de TPM, ASUS no puede restablecer la contraseña de prearranque del chip de seguridad incrustado. 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 <https://www.asus.com/support> o <https://rog.asus.com/mx/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 predeterminada 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, el Centro de Atención de ASUS se dará instrucciones sobre como obtener el servicio de reparación de hardware (este procesos se llama "RMA") ASUS puede generar un número RMA de 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 o una copia de su factura o recibo de compra 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 grabada por ASUS será considerada como la fecha de compra.

- **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 marca registrada antes de llevar a cabo cualquier proceso de asistencia técnica. ASUS puede borrar cualquier dato, software o programas instalados en el Producto sin restaurarlos. ASUS no asumirá ninguna responsabilidad por la pérdida, daño o mal uso permanente de los datos.**
- Empaquete el Producto con un 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 el formulario de solicitud de RMA en el embalaje.
- Quite o proporcione cualquier contraseña que Usted 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 de seguridad incrustado.
- Cuando desee enviar el producto a ASUS para un proceso de servicio, por favor proporcione el producto completo. ASUS no puede iniciar un proceso de servicio si solo proporciona partes individuales del producto a ASUS.

#### **4. Métodos RMA (Return Merchandise Authorization)**

Si una Autorización de devolución de mercancía (RMA) para reparación es requerido, a continuación, se detallan los tipos de servicio de soporte de garantía que podrían aplicarse al producto o servicio adquirido. Estos servicios podrían no estar disponibles en todos los países o regiones, y podrían existir comisiones o restricciones aplicables a los diferentes países. Para obtener más detalles, comuníquese con el Centro de atención al cliente de ASUS en el sitio de Soporte de ASUS en <https://rog.asus.com/mx/support/>.

##### **Cliente Entrega Equipo**

Se requerirá que el producto defectuoso sea entregado en un Centro de Reparación ASUS para su reparación. Deberá pagar cualquier gasto de transporte, impuesto o arancel asociado con el transporte del producto hacia y desde la ubicación del Centro de Reparación ASUS. Además, es responsable de asegurar cualquier producto enviado o devuelto al Centro de reparación de ASUS y asumir el riesgo de pérdida durante el transporte.

##### **Envío por correo**

Se requerirá que el producto defectuoso se entregue en un Centro de Reparación ASUS para su reparación. Deberá pre-pagar cualquier gasto de envío, impuesto o arancel asociado con el transporte del producto hacia y desde la ubicación del Centro de Reparación ASUS. Además, es responsable de asegurar cualquier producto enviado o devuelto a un Centro de reparación de ASUS, y usted asume el riesgo de pérdida durante el transporte. El Centro de reparación ASUS enviará el producto reparado a usted sin ningún costo de logística.

##### **Recolección Devolución**

ASUS recogerá el producto defectuoso desde su ubicación, lo reparará y luego será devuelto. ASUS cobrará una tarifa de logística y seguro por este servicio.

### **Servicio en-sitio**

Si ASUS determina que el producto está cubierto por la garantía de servicio en-sitio y el diagnóstico remoto no puede resolver el problema, ASUS podría programar una visita a la ubicación del producto por parte de un técnico de ASUS para efectuar el servicio de reparación. Se programará un servicio en-sitio durante el horario comercial estándar. Generalmente, el horario comercial estándar es de lunes a viernes de 9:00 AM a 5:00 PM (de 09:00 a 17:00), pero podría variar según las prácticas comerciales locales.

La hora de la visita podría variar y existir cargos adicionales en función de las limitaciones para llegar a la ubicación y la distancia desde la ubicación del Centro de reparación de ASUS más cercano.

Para encontrar el número de teléfono del Centro de Reparación ASUS más cercano, por favor visite el sitio de Soporte y Contacto ASUS en <http://www.asus.com/support/Service-Center-All-Countries/>

Para recibir asistencia en-sitio, usted deberá:

- Si los productos se utilizan en un entorno con potenciales peligros para la salud o seguridad del ingeniero de ASUS, trasladar el producto a una ubicación segura, de fácil acceso y con espacio suficiente.
- Contar con una persona con conocimiento sobre el producto cuando el técnico de ASUS llegue a la ubicación del producto.
- Cumplir con los requisitos de seguridad razonables, proporcionar al técnico de ASUS un lugar libre y seguro y acceso completo al producto, información y sistemas determinados necesariamente por ASUS para proporcionar una asistencia correcta.
- Asegurarse de que todas las etiquetas de ASUS y el comprobante de compra (como los números de serie) estén presentes y sean accesibles y legibles.
- Manter un entorno consistente con las especificaciones del producto y las configuraciones admitidas.

## **5. 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. Esto se aplica a problemas de firmware, pero no a cualquier otro problema de software ni daños o circunstancias ocasionados por el cliente como circunstancias ocasionados por el cliente como pero sin limitar las siguientes opciones:

- (a) Daños ocasionados a este Producto(s) por usted o por un tercero no-autorizado. Para productos que han sido instalados o modificados con hardware o software que no es ASUS (como un HDD o módulo de DRAM), ASUS no cubre defectos ocasionados por hardware o software no-ASUS. Si un defecto o daño es causado por hardware o software, ASUS puede no tener la capacidad de probar o reparar bajo una configuración de hardware o software que no sea ASUS.
- (b) El número de serie del Producto, los componentes o los accesorios han sido alterados, cancelados o extraídos;
- (c) Obsolescencia;
- (d) 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;
- (e) 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;
- (f) Daños al Producto causados por la instalación o falla de un dispositivo periférico externo, por ejemplo, una impresora, una unidad óptica, una tarjeta de red o un dispositivo USB;
- (g) Daños al Producto causados por una avería eléctrica externa o cualquier accidente;
- (h) 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;
- (i) 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;
- (j) Inutilización debida a contraseñas de seguridad olvidadas o perdidas;

- (k) Inutilización del Producto o daño causado al mismo provocado por contaminación con sustancias peligrosas, enfermedades, bichos o radiación;
- (l) Fraude, robo, desapariciones sin explicación o daños/circunstancias perjudiciales ocasionados por un acto intencionado del cliente;
- (m) Inutilización o daño causado al Producto provocado al instalar o utilizar la 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;
- (n) Daño al Producto resultado de minería de criptomonedas o actividades relacionadas a menos que el modelo esté especialmente diseñado para minería.

## 6. Limitación de la responsabilidad

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

Si es necesario que ASUS recolecte, procese o use sus Datos Personales para facilitar la solicitud de servicio; y por este propósito sus Datos Personales pueden ser transferidos, almacenados o usados por compañías filiales de ASUS o proveedores de ASUS que pueden encontrarse en un país diferente al suyo. ASUS se compromete a que dicha transferencia, almacenaje, proceso o uso de sus Datos Personales será sujeto de todas las leyes aplicables sobre protección de la privacidad y seguridad de datos personales y 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/](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 si se aplican cualquiera de las exclusiones de la Clausula de Exclusión de Garantía, Su solicitud se considerará fuera de garantía ("FDG").

Si Su Solicitud de servicio está FDG, se le proporcionará a Usted una Lista de cobros por 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 la Lista de cobros por servicio. 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.

- Al momento de que su equipo se ingresa a nuestro centro de Servicio autorizado es necesario remover los sellos de seguridad para poder operar el equipo internamente, mismo que serán colocados nuevamente en su equipo, una vez nuestro ingeniero haya terminado con la reparación. Cabe mencionar que estos sellos con nuevos y deben estar colocados por nuestro Centro de Servicio para su posterior entrega o envío.

- Al enviar su equipo a nuestro centro de servicio autorizado, tome en cuenta que si se comprueba que el daño no procede en garantía, el diagnóstico y retorno del equipo tendrá un costo el cual el mismo centro de servicio definirá en cuanto el diagnóstico del equipo sea definido. Cabe señalar que nuestro soporte de atención a clientes se pondrá en contacto con usted para dicha notificación en caso de que corresponda.
- Para hacer efectiva su garantía, puede comunicarse a nuestro centro de Soporte a clientes ASUS en el número telefónico al final de esta tarjeta de garantía.
- Los gastos de envío y retorno a nuestro centro de servicio autorizado, son por cuenta de ASUS.
- Si tiene problemas con el sistema operativo puede contactar a nuestra área de soporte telefónico para tratar de resolver el problema, o en dado caso le generen un número de RMA si es necesario.
- En la parte de abajo encontrará un link donde podrá consultar las direcciones de nuestros centros de servicio autorizados de ASUS en México. <http://support.asus.com/servicecenter.aspx?SLanguage=es-es>.

## 9. Propiedad abandonada

Después que su Producto se haya reparado/remplazado, o si no acepta la oferta de reparación, ASUS regresará su producto reparado/remplazo de producto por medio del método de ADM acordado. Si no recoge Su Producto o si no es posible realizar la entrega en la dirección proporcionada por Usted, ASUS guardará Su Producto durante un período de 90 días. Después de este período, ASUS le enviará un aviso a la dirección que haya proporcionado cuando solicitó el servicio. Si sigue sin recoger el Producto, 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 Soporte

Esta Garantía aplica en el país de compra. Usted acepta que en esta garantía:

- Los procedimientos de servicio pueden variar en función del país.
- Algunos servicios y/o piezas de reemplazo pudieran no estar disponibles en todos los países.
- Algunos países pueden tener tarifas y restricciones que se apliquen en el momento de realizar el servicio, visite el sitio de soporte de ASUS en <https://www.asus.com/support/> o <https://rog.asus.com/mx/support/> para ver más detalles.
- Las piezas de repuesto con texto traducido (como teclados) puede ser reemplazado con versión disponible en el país donde se solicita la reparación.
- 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 internacionales, visite el sitio de soporte de ASUS en <https://www.asus.com/support/> o <https://rog.asus.com/mx/support/> para ver más detalles.



**Información del Centro de Servicio ASUS en Mexico:**

ASUS SERVICE CENTER

55 1946 3663

Horario: Lunes a Viernes 8:00 a 17:00 hrs

\*excepto días festivos.

**INFORMACIÓN DE CONTACTO EN MÉXICO**

ASUS HOLDING MEXICO S.A DE C.V.

Insurgentes Sur 1647 Piso 10

Col. San Jose Insurgentes

Del. Benito Juarez

Mexico D.F. 03900

<http://www.asus.com/mx/>

\*en este domicilio no se reciben equipos en garantía. Es necesario hablar al

55 1946 3663

Para disfrutar del servicio de garantía internacional total, visite el sitio Web del Centro de atención al cliente de ASUS en <https://www.asus.com/support/> o <https://rog.asus.com/mx/support/> 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 <https://www.asus.com/support/> o <https://rog.asus.com/mx/support/> para obtener la Información de Garantía ASUS actualizada y completa.

**MANEJO DE RESIDUOS ELECTRÓNICOS RESPONSABLE**<https://www.asus.com/event/mx/programadereciclaje.pdf>



# Formulario de información de garantía de ASUS

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

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

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

Dirección del proveedor: \_\_\_\_\_

Número de serie: