

## POLITICAS DE GARANTIA

- La garantía se aplica solo al cliente de Rgv Soluciones Informaticas EIRL y no se extiende a terceros.
- Cada producto varía sus términos de Garantía de acuerdo con las políticas manejadas por el propio fabricante.
- El horario de atención es de lunes a viernes de 11:00 AM a 5:00 PM (Horario Corrido).
- Para hacer efectiva la garantía del producto el cliente debe traer su comprobante (original o copia de factura o boleta), no se recepcionara ningún producto sin su respectivo comprobante.
- No está incluido en la Garantía los backups, copias de archivo y/o programas, los mantenimientos generales, las reinstalaciones o restauraciones de software y fallas causadas por virus, por lo cual la empresa no se responsabiliza por la pérdida parcial o total de la información almacenada en su equipo.
- El producto debe ser remitido a nuestro centro de servicio debidamente protegido, en caso de máquinas ensambladas, solo bastará con traer el CPU, sin monitor ni teclado ni mouse ni cables, conforme fue despachado.
- Los productos que ingresa por garantía podrá ser reparada o remanufacturada con partes y piezas nuevas y será garantizada por el periodo restante de garantía.
- El cliente recibirá una copia de la guía de recepción de los productos ha ser internados.
- Para preservar la seguridad de sus equipos, el recojo de los mismo solo se efectuará con el documento original de este comprobante (guía de recepción)

## EXCEPCIONES DE GARANTÍA

- El producto que presente etiquetas del Fabricante o de RGV adulterados o removidos y que muestren evidencia de intento de reparación, automáticamente perderá la garantía.
- En ningún caso se recibirán productos con daño físico alguno, ni señales de haber sido manipulado o forzado, ni que presente algún componente quemado.
- No se aceptan productos por error de compra o por cambio de modelo.
- Los daños causados a los productos por fallas eléctricas externas, sobrecargas, mala instalación y falta de mantenimiento o la presencia de cualquier elemento extraño (ácidos, líquidos, químicos, insectos, presencia de óxido o defecación de roedores) o uso inapropiado, no son cubiertos por la garantía.

## PLAZOS DE GARANTÍA



- Si el producto adquirido presenta algún desperfecto dentro de los 7 primeros días hábiles, el cambio es inmediato y de no contar con el stock respectivo, se emitirá una nota de crédito por el 100% de su valor de compra.
- Si el producto adquirido presenta algún desperfecto pasado los 7 primeros días hábiles, el plazo de garantía mínimo es de 48 horas y un máximo de 30 días según disponibilidad de stock de las partes y piezas, esto en el caso la falla sea por la compra de máquinas ensambladas.
- En caso de que el producto se encontrara discontinuado, se entregara un producto equivalente de reemplazo o se generara una nota de crédito equivalente al 100% del valor de compra dentro de los 12 meses de Garantía.
- Todos los productos pasados los 12 meses de garantía se debe tramitar directamente con los CAS autorizados y regirse según a las condiciones o políticas de Garantía de cada marca.

## GARANTIA DIRECTA CON CENTROS AUTORIZADOS DE SERVICIO (C.A.S.)

Los productos de las marcas ASUS, ACER, AOC, APC, BENQ, THEROS, CANON, DELL, D-LINK, ESET, HP, IBM, LENOVO, LG, FORZA, TP-LINK, MICROSOFT, WESTERN DIGITAL, VIEWSONIC, WACOM, REDRAGON, GIGABYTE, BROTHER, EPSON, CANON, SAMSUNG, ADVANCE, MSI.; la garantía es directamente con el Centro Autorizados de Servicio (C.A.S.) deben presentar sus respectivos comprobantes de compra, así como regirse a las condiciones de garantía de cada marca, por lo cual no deben ser enviados a nuestro departamento de garantías.

A continuación, detallamos los datos de los CAS Autorizados:

### CENTROS AUTORIZADOS DE SERVICIOS ( CAS )

 <p><b>GRUPO DELTRON</b> Laptops/Monitores/T/Video/Motherboard Calle Raúl Rebagliati N° 170 Santa Catalina - La Victoria Teléfono: 415-0101 Atención: L-V 9:15am - 7:00pm / Sábado 9:15am - 1:00pm</p>	 <p><b>HIGH SERVICE CNS</b> Laptops/PCs y All in One Av. Alfredo Benavides N° 2969 - Miraflores Call Center: 0800-54-495 Email: soportealinoacer@acer.com</p>	 <p><b>AOC PERU</b> Monitor y Tablet Av. Petit Thouars N° 5358 Of. 3071 C.C. CompuPalace- Miraflores Call Center: 0800-50-686 Atención: L-V 10:30 am - 6:00 pm</p>
 <p><b>APC</b> UPS y Estabilizadores Call Center: 0801-90-391 Teléfono: 618-4411 (2-4-2) Atención: L-V 9:15 am - 5:30 pm</p>	 <p><b>GRUPO DELTRON</b> Proyectores y Monitores Calle Raúl Rebagliati N° 170 Santa Catalina La Victoria Teléfono: 415-0101 Anexo 2613 Email: servicio_cliente@deltron.com.pe</p>	 <p><b>GRUPO DELTRON</b> Monitores/Casa/Perifericos para Pc Calle Raúl Rebagliati N° 170 Santa Catalina La Victoria Teléfono: 415-0128 Email: servicio_cliente@deltron.com.pe</p>
 <p><b>SILVER TECH PERU</b> Laptops/Tablets/Servidores Y PCs Av. Petit Thouars 5358 Of. 2059 C.C. CompuPalace - Miraflores Av. San Luis 2852 - San Borja Call Center: 0800-50-869</p>	 <p><b>ANOVO</b> Router/Switch/Soluciones Redes Av. Petit Thouars N° 5358 of 2116 C.C. CompuPalace - Miraflores Teléfono: 615-6464 (1800) Call Center: 0800-00-968</p>	 <p><b>ESET</b> Antivirus Call Center: 0800-70-617 Teléfono: 700-0440 Email: soporte.eset@esetperu.com</p>
 <p><b>HP</b> Impresoras/Monitores/Servidores Call Center: 0-800-70027 / 01-707-1481 Atención: L-V 9:15am - 6:00pm</p>	 <p><b>CALL CENTER IBM</b> Servidores Call Center: 0800-50-001 Teléfono: 7000-440 Atención: L-V 9:15 am - 8:00pm</p>	 <p><b>COMPUCARE</b> Laptops/Tablets/Servidores Y PCs Av. Conde de Santisaban 193 - Urb. La Virreyina - Surco Call Center: 0800-50-869 Atención: L-V 9:00am - 6:00pm</p>
 <p><b>PCK TECHNOLOGY</b> Monitor/Proyector y Grabador Av. La Marina 2933 Urb. Maranga - San Miguel Call Center: 0800-12-424 Atención: L-V 9:30am - 6:00pm</p>	 <p><b>FORZA</b> Estabilizador/UPS PROTECLINE Celular: 949303157 Teléfono: 448-2486 / 448-2304 Anix 22</p>	 <p><b>TP-LINK</b> Router/Switch/Soluciones Redes Call Center: 0800-77-277 Teléfono: 715-1640 / 715-1641 Atención: L-S 10:00am - 6:00pm</p>
 <p><b>MICROSOFT</b> Software Windows Oces Call Center: 0800-54-238</p>	 <p><b>WESTERN DIGITAL</b> Disco SATA/Disco NAS y SSD Call Center: 0800-54-003 Atención: L-V 10:00am - 6:00pm</p>	 <p><b>COMPUCARE</b> Proyector y Monitores Av. Conde de Santisaban 193 - Urb. La Virreyina - Surco Call Center: 0800-50-869 Teléfono: 743-3030 Atención: L-V 9:00am - 6:00pm</p>
 <p><b>WACOM</b> Tabletas Call Center: 0800-55-594 Atención L-V 10:00am - 6:00pm</p>	 <p><b>SS IMPORTS</b> Perifericos para Pc Calle Los Alpes 232 Surquillo Teléfono: 978 172 107</p>	 <p><b>GIGABYTE TECHNOLOGY</b> Monitores/T/Video/Motherboard Av. José Larco 101 de 602 Miraflores Teléfono: (511) 4442741</p>
 <p><b>BROTHER</b> Impresoras HIGH SERVICE Av. Inca Garcilazo de la Vega 1358 Of. 230 - Lima Teléfono: 960121901 / 899187877 / 2967250 CENTRO NACIONAL DE SERVICIO CNS Francisco Masías 2532 - Lince Teléfono: 422-2100 ALTERNATIVA TECNOLÓGICA Av. José Gálvez Barranchea 134 - San Isidro Teléfono: 224-9707 HIGH SERVICE Av. Benavides 2969 - Miraflores Teléfono: 271-8686</p>	 <p><b>EPSON</b> Impresoras/Proyector y Scanners ALTERNATIVA TECNOLÓGICA Av. José Gálvez Barranchea 134 - San Isidro Teléfono: 224-9707 CEGASERVICE Av. Inca Garcilazo de la Vega 1358 Of. 237 Galería Plaza Tcc - Lima Teléfono: (511) 296-7250 CENTRO NACIONAL DE SERVICIO CNS Francisco Masías 2532 - Lince Teléfono: 422-2100 S&amp;R SOLUTION SERVICE Av. Bolívar Nro. 190 Of. 306 C.C. Wilson Plaza Teléfono: 423-5390</p>	 <p><b>CANON</b> Impresoras ALTERNATIVA TECNOLÓGICA Av. José Gálvez Barranchea 134 - San Isidro Teléfono: 224-9707 DATACONTI Av. República de Panamá 3517 - San Isidro Teléfono: 211-0909 CR PERU SRL C.C. Chacarilla del Estanque Av. Primavera 264 Ida 269 - Surco Teléfono: 372-7501 / 372-7889 S&amp;R SOLUTION SERVICE Av. Bolívar Nro. 190 Of. 306 C.C. Wilson Plaza - Lima Teléfono: 423-5390</p>
 <p><b>SAMSUNG</b> Monitores/Impresoras y Tablets Galaxy ELECTRONICA LIMA SUR Av. De Los Heroes N° 344 San Juan de Miraflores GRUPO DELTRON Calle Raúl Rebagliati N° 170 Urb. Santa Catalina ELECTRONICA SAN MIGUEL Av. Elmer Faucett N° 319 San Miguel TECNOCENTRO LIMA ESTE Ca. Jorge Barben N° 111 Pedregal Bajo San Lurigancho Chosica Call Center: 0800-77-708 Atención: L-V 9:00am - 6:00pm</p>	 <p><b>ADVANCE</b> Monitores/Tablets GRUPO DELTRON Calle Raúl Rebagliati N° 170 Urb. Santa Catalina - La Victoria Teléfono: 415-0101 Atención: L-V 9:15 am - 7:00pm Sábado 8:15 am - 1:00pm CENTRO COMERCIAL COMPUPLAZA Av. Garcilazo de la Vega 1251 Tiendas 307-308 - Lima Atención: L-V 9:15 am - 7:00pm</p>	 <p><b>CESER</b> Laptops/Monitores/T/Video/Motherboard Av. Angamos Este 2673 Torres de Limatambo San Borja Teléfono: 224-5927 Anexo 22 jpuja@ceser.com.pe</p>

## TERMINOS Y CONCEPTOS

### **GARANTIA**

La garantía es un compromiso temporal que otorga el fabricante, la tienda o vendedor al adquiriente de un bien o servicio, por el cual se obliga a reparar de manera gratuita, en caso de avería o defecto de fabricación.

Durante el periodo de su validez la ley protege al consumidor frente al mal funcionamiento que pueda sufrir los productos que hayan adquirido.

La garantía no es sinónimo de cambio del producto, es garantizar el buen funcionamiento, para ello se efectúa previamente un diagnóstico preciso y de darse el caso dejarlo en perfecto estado de funcionamiento.

### **\*\*GARANTIA DE MARCA\*\***

La garantía de marca tiene un determinado plazo según por tipo de productos y el manejo de las políticas del fabricante (un mes, seis meses, un año, etc.). para hacer valido esta garantía se debe ir directamente a los CAS Autorizados.

### **CAS**

Centro Autorizado de Servicio Técnico, se encarga de absolver las fallas de fabricación reportado por garantía durante un periodo determinado.