

# Formulario de información de garantía de ASUS

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

Número de teléfono: \_\_\_\_\_

Dirección: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

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

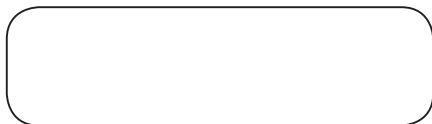
Fecha de compra: \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ (DD/MM/AA)

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. 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 36 M significa 36 meses a partir de la 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”). Si la Fecha de Compra no aplica, el inicio de Periodo 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 Periodo de Garantía.

## **Período de garantía de la batería:**

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 está libre de defectos de mano de obra y materiales durante el Período de garantía. La garantía no cubre los accesorios entregados con el producto. 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. 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 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 6 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 que sea aplicable. 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. 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 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 <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 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, 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 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.**
- Empaque el Producto con su embalaje seguro y estable. Si el embalaje original se encuentra en buen estado, será ideal para su transporte. 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.
- 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.

## 5. Métodos RMA

Si se necesita una RMA, tiene que entregar el producto en el centro de reparación de ASUS más cercano.

## 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. 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) 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) 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 conexión inapropiada a un dispositivo periférico como, 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 pérdidas.
- (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.

## **7. 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.

## **8. Privacidad**

ASUS no necesita recopilar, transferir ni procesar 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/](http://www.asus.com/Terms_of_Use_Notice_Privacy_Policy/Privacy_Policy/).

## **9. 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 cláusula 6, 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 compra de refacciones, puede usted comunicarse a nuestro centro de Servicio autorizado. Para más información de venta de refacciones, puede comunicarse a nuestro call center en el 01 800 836 7847.
- 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.8>.

Propiedad abandonada

Quando 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 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. 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.

## **11. Garantía Internacional y Soporte**

La Garantía es válida en el país de compra.

Adicionalmente, la presente garantía te permite disfrutar del servicio de garantía internacional y soporte dentro del periodo de garantía en Europa, Norte América (USA, Canadá and México), Asia, Republica de Sudáfrica, Egipto y Australia/Oceanía), lo anterior está sujeto a las siguientes restricciones:

- 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.
- La garantía internacional es válida únicamente en los países enunciados anteriormente.
- Las piezas de repuesto con texto traducido (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, visite el sitio de soporte de ASUS en <http://www.asus.com/support> para ver más detalles.

- 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 <http://www.asus.com/support> para ver más detalles.

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

ASUS SERVICE CENTER

01800 836 7847

Horario:                    Lunes a Viernes    8:00 a 20:00 hrs

                                 Sábados                9:00 a 15:00 hrs.

                                 \*excepto días festivos.

CONTACT INFORMATION IN MEXICO

ASUS 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 01800 836 7847

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