

# 1. ASUS

## Tiempo de garantía:

El fabricante otorga un año (1) de garantía para los productos ASUS, incluyendo sus accesorios y periféricos.

## Tipos de garantía:

### Por defectos de fabricación:

Se define como defecto de fabricación: la falla del componente que no ha tenido intervención física por parte del usuario o que no ha sido sometida a daño físico por golpes, mal manejo o por descargas eléctricas y mal control de la energía estática.

### Exclusiones en la garantía:

- Vencimiento de la fecha de la factura de compra en Retail
- Daños por sobrecargas eléctricas.
- Mal manejo y manipulación del producto.
- Daños atribuidos a configuración de software, virus, instalaciones de sistemas operativos y/o aplicaciones de software mal instaladas o no soportadas por el equipo.
- Manipulación por personal no autorizado y apertura de sellos de seguridad.
- Información de los usuarios en los discos duros cuando ingresan a diagnóstico.
- Daño que se prueba fue ocasionado durante el transporte de la maquina en territorio colombiano.

### Procesos de Garantía DOA

Se entenderá como DOA (Dead on arrival) la máquina que al ser instalada por primera vez no funcione y su falla no sea originada por las exclusiones de garantía, este DOA será válido dentro de los (8) días calendario contados a partir de la fecha de compra del usuario final (se verifica contra la fecha de factura de la tienda).

### Procedimiento para obtener la garantía

Todos los Distribuidores, y/o usuarios finales deben reportar cualquier falla de sus equipos directamente a la línea de atención de Asus Tel. **(601) 241 55 28** o con su centro de servicios **PUNTOS DE SERVICIOS S.A.** al link <https://puntodeservicios.com/>

para validar la sede más cercana.

El call center atenderá el caso ofreciendo alternativas al distribuidor y/o usuario final para la solución de su problema en línea, si el problema no se soluciona remotamente el call center dará un # de caso y le pedirá que acuda al punto de servicios más cercano.

El usuario final deberá llevar el equipo a la tienda donde lo adquirió o directamente a punto de servicios para el trámite del DOA o la garantía. El usuario final debe presentar a la tienda o punto de servicios:

- Factura de compra
- Numero # de caso asignado por el call center
- La tienda y/o punto de servicios revisara si el producto está dentro del periodo valido DOA (8 días calendario) o si aplica para la garantía estándar
- Revisará que el producto se encuentre en perfectas condiciones y con todos sus componentes.
- El producto será diagnosticado por un técnico certificado ASUS y según este diagnóstico se valida si aplica a la condición DOA o no.

Después de los 8 días calendario posterior a la fecha de la factura no procede el DOA, en este caso los clientes y/o usuarios finales deben tramitar todo su caso directamente con call center para que lo direcciona al proceso de garantía regular con ASUS.

El distribuidor autorizará el cambio de la maquina al usuario final basado en la aprobación de ASUS la cual será comunicada por el mayorista con el que compro el equipo. Es responsabilidad del distribuidor realizar el procedimiento de manera adecuada, puesto que de no ser así no se emitirá la NC (Nota crédito) correspondiente.