Servicios de garantía ampliada

Servicio de asistencia in situ en día siguiente hábil. (NBD) 24NPACK1-3

I. Introducción

El servicio de asistencia in situ al día siguiente (NBD Next Business Day), identificado en factura con códigos 24NPACK o 24NPACKXXX incluye durante el periodo de garantía establecido, el soporte necesario para garantizar el reemplazo de la parte averiada con un compromiso de reparación en el siguiente día hábil, según calendario laboral de la CAM (Comunidad Autónoma de Madrid).

Azken Muga podrá localizar un recurso técnico en las instalaciones del cliente para resolver la incidencia hardware después de que haya sido comunicada y atendida la incidencia por el departamento de soporte de Azken Muga siguiendo sus procedimientos.

II. Descripción del servicio

Azken Muga provee un servicio de atención telefónica a todos los clientes para ayudar a resolver problemas en el hardware, drivers y sistemas operativos pre-instalados de origen en laboratorio de Azken Muga, el soporte telefónico es realizado de lunes a viernes en horario comercial de lunes a Jueves de 9:00 a 14:00 horas y de 15:00 a 18:30 y Viernes de 9:00 a 15:00 horas, ajustándose al calendario laboral de la CAM (Comunidad Autónoma de Madrid).

En particular el servicio de asistencia in situ al día siguiente (NBD Next Business Day), ha de ser adquirido junto con el equipo en la misma factura de compra o dentro de los 30 primeros días desde la fecha de entrega.

El cliente ha de proporcionar al departamento técnico la información necesaria para identificar el producto, el número de serie figura en la factura de compra y en la etiqueta adhesiva que se entrega pegada en la parte posterior o lateral del equipo.

El servicio NBD in situ cubre las intervenciones técnicas y las piezas del sistema necesarias para la correcta explotación del sistema de acuerdo a las especificaciones de uso del Fabricante.

Los servicios de asistencia in situ se realizarán solo cuando personal técnico de Azken Muga haya determinado que el problema no puede ser resuelto por procedimientos remotos o asistidos por el cliente, quien debe proporcionar la adecuada vía de comunicación con el sistema averiado, en lo que a capacidades de acceso por red se refiere.

El departamento de soporte de Azken Muga podrá solicitar al cliente la disposición de personal capaz de realizar labores de Hands & Eyes que ayuden a la determinación y diagnóstico del problema, en un plazo máximo de 24 horas desde la recepción del incidente en el departamento de soporte de Azken Muga. Labores de esta naturaleza pueden ser, ejecutar benchMark y test diagnósticos, reinstalación de drivers, parches, Services Pack o sistemas operativos originales, instalación de herramientas de acceso remoto, descarga de logiciales, instalación de bios, Drivers, firmware o cualquier otro paquete relacionado con el sistema.

En último caso el Técnico de Azken Muga puede solicitar al cliente la apertura del sistema, en este caso se le informará de las medidas de seguridad apropiadas para la manipulación del sistema.

Azken Muga trasmite a sus clientes las condiciones y términos de garantía de los correspondientes fabricantes y ejerce de intermediario con el cliente en lo que a procedimientos de soporte y servicio se refiere, definitivamente es el fabricante quien determina la vida útil de piezas de reemplazo y su almacén de RMA.

III. Reemplazo de Piezas

Azken Muga podrá enviar la pieza necesaria al cliente, quien bajo condiciones seguras y siguiendo las instrucciones oportunas del Departamento Técnico procederá a reemplazar la pieza averiada, siempre que el personal Técnico considere que esta sustitución se puede realizar con mucha facilidad considerando la preparación características técnicas y capacidades del interlocutor por parte del cliente.

Por tanto a discreción de Azken Muga y en el periodo de garantía, se reparará o reemplazará las piezas defectuosas dentro del producto, o el producto en sí, con los elementos que fuesen funcionalmente equivalentes a los que se suministró en un principio, o mejores, usando partes o unidades nuevas o restauradas.

A discreción de Azken Muga y bajo criterios de disponibilidad de piezas de reemplazo se podrá reemplazar un componente por otro de nueva generación con mejores prestaciones de forma transitoria que devuelva el equipo a su estado de explotación habitual hasta la reposición definitiva de la pieza afectada que podrá realizarse en los dos meses siguientes a la atención de la incidencia, el cliente en estos casos se compromete a dar acceso a Azken Muga al equipo para el reemplazo definitivo del componente o producto afectado.

Si el producto está en garantía, la propiedad de las piezas defectuosas reemplazadas automáticamente será transferida al fabricante.

Todos los componentes reparados o sustituidos estarán bajo garantía por el período restante de la garantía.

Azken Muga recuperará el sistema operativo configurado originalmente incluido con el producto, si es la unidad de disco duro la que resulta reemplazada. Azken Muga no se hace responsable de restaurar o transferir datos o programas del usuario desde el disco duro original.

IV. Intervenciones In-Situ

Verificación de Números de Serie.

A su llegada a la ubicación del producto in situ, el técnico de Azken Muga necesita verificar que el número de serie en la orden de trabajo coincide con el número de serie del producto. Si el número de serie no coincide, póngase en contacto con el departamento de soporte de Azken Muga. Los técnicos in situ no pueden realizar el servicio en garantía en una máquina que muestra o no puede identificar un número de serie idéntico al que figura en el parte de intervención.

El cliente ha de proveer un acceso total y seguro al sistema así como un interlocutor válido que asista positivamente a los técnicos asignados a la incidencia en orden a determinar el problema del producto y la resolución más adecuada y rápida.

V. Ámbito de Aplicación

Los servicios descritos en el documento sólo son aplicables en **Cataluña, Comunidad de Madrid, Andalucía y Comunitat Valenciana.**

Para una intervención en siguiente día hábil es necesario que la incidencia sea registrada en el sistema de registro de incidencias (www.azken.com/soporte Formularios de RMA Incidencias) antes de las 16:00h PM del día anterior a la intervención en CAM y antes de las 14:00h PM en el caso de intervenciones en el área de Cataluña.

La hora estimada de intervención al día siguiente se comprenderá de lunes a viernes entre las 09:00 y 19:00 en consonancia con el laboral de CAM.

VI. Consideraciones

- La disponibilidad de servicios y estimaciones de tiempo de respuesta puede variar de acuerdo a la distancia o accesibilidad de la ubicación del sistema.

- Todos los procedimientos y compromisos de Azken Muga en relación a los servicios de ampliación de garantía descritos en el presente documento, quedan sujetos a los términos y condiciones generales de venta y distribución que Azken Muga publica en su página Web y que pueden consultarse en el área "Cliente" de la web de Azken Muga www.azken.com.

- En adición a los términos y condiciones de venta y distribución de producto, la garantía no cubre daños causados por:
    - Componentes no proporcionados por Azken Muga.
    - Daños ocasionados por el transporte o la reubicación.
    - Uso inadecuado con las instrucciones proporcionadas por el fabricante.
    - Averías ocasionadas por tensiones o condiciones eléctricas inadecuadas.
    - Trato inadecuado o daños accidentales por manipulación.
    - Integración de componentes no originales o no autorizados del Fabricante.
    - Condiciones ambientales inadecuadas, desastres naturales, daños consecuencia de la comisión de un delito etc.

- Azken Muga no se hace responsable de ningún tipo de dato o información del sistema, el cliente es responsable de mantener periódicas copias de respaldo de la información y configuración del sistema.

- Azken Muga rechaza expresamente toda responsabilidad con respecto a cualquier información confidencial, de propiedad o personal, ya sea que pertenezcan a usted o a un tercero, contenía en el producto.

VII. Variedad flotantes

En condiciones extraordinarias y reflejados en la factura de compra o dentro de los 30 primeros días desde la adquisición de los productos, Azken Muga pone a disposición de sus clientes planes de ampliación de garantía flotantes, los cuales involucran a un número (N) de productos de la misma marca y modelo y tienen como objetivo mantener la disponibilidad y productividad de los productos con una fórmula más atractiva desde el punto de vista económico.

La cobertura de los servicios descritos de garantía se enmarca en este caso solo a (n) averías simultáneas dentro de un mismo parque de equipos idénticos (p) determinado en factura.

Así en un parque informático de (p) productos, una cobertura flotante de (n) a (p) indicará que se atenderán solo n casos simultáneos de productos P en las condiciones que dicte el tipo de ampliación de garantía contratado.

Los términos y condiciones de garantía se aplican en esta variedad al conjunto de (n) números de serie determinados en factura de forma simultánea, lo que implica el riesgo de que haya puntualmente un numero de averías simultaneas mayores de (n) equipos, circunstancia que el cliente asume y comprende y decide cuales de los números de serie afectados por averías simultanea serán cubiertos por la variedad de ampliación de garantía flotante.

En estos casos los técnicos involucrados y el personal de cliente relacionado con el parque, han de conocer en todo momento el inventario afectado y la relación de números de serie intervenidos.

LA GARANTÍA LIMITADA SUSTITUYE A CUALQUIER OTRA GARANTÍA, YA SEA EXPRESA, O LEGAL, Y AZKEN MUGA EN REPRESENTACION DE SUS FABRICANTES RECHAZA ESPECÍFICAMENTE CUALQUIER GARANTÍA DE COMERCIALIZACIÓN O IDONEIDAD PARA UN PROPÓSITO PARTICULAR.

SI EL PRODUCTO NO FUNCIONA COMO SE HA GARANTIZADO, EL ÚNICO Y EXCLUSIVO RECURSO DEL CLIENTE Y LA RESPONSABILIDAD EXCLUSIVA DE AZKEN MUGA Y SUS FABRICANTES REPRESENTADOS 'ES LA REPARACIÓN O REEMPLAZO' DEL COMPONENTE O PRODUCTO AVERIADO.

TODOS LOS TÉRMINOS Y ACUERDOS DE GARANTÍA SON INTRANSFERIBLES SOLO SE APLICAN A LA UNIDAD ORIGINAL Y COMPRADOR ORIGINAL. AZKEN MUGA Y SUS FABRICANTES REPRESENTADOS NO ES RESPONSABLE DE RECLAMACIONES REALIZADAS POR TERCEROS O POR USTED PARA TERCEROS.

AZKEN MUGA, S.L. Inscrita en el Registro Mercantil de Madrid Tomo 21309, Folio 137, Hoja M-1378621 CIF B-31567803