

## Garantía y Devolución de un artículo

### Garantía

El Certificado de Garantía que emite Cisan - Consultores informáticos S.L, garantiza la calidad del producto que ampara, en los términos legalmente establecidos, durante un periodo de **dos años** a partir de la fecha de entrega.

En la Garantía están incluidos todos los defectos de fabricación, así como la incapacidad de una pieza para funcionar conforme a las especificaciones del fabricante como resultado de un fallo mecánico, eléctrico o electrónico.

### Exclusiones en la garantía

- Desgaste natural de los componentes por un uso prolongado (ventiladores, etc....).
- Por negligencias, golpes, uso o manipulaciones indebidas, tensión no idónea.
- Daños derivados de una instalación incorrecta, o llevada a cabo en lugares no aptos para el buen funcionamiento del equipo informático. Por ejemplo, voltaje (subidas de tensión), constantes ambientales fuera de la tolerancia de los componentes.
- Los daños de carácter estético como arañazos que no afecten al normal funcionamiento del equipo.
- Si se modifican, alteran o sustituyen algunos de los componentes del iDVR.
- Si carece del código de activación del iDVR.
- Daños que sufra el equipo en su transporte.

**En caso de solicitar dicha garantía, el cliente debe seguir los pasos de Autorización de devolución de mercancía para su reparación o reemplazo (RMA), en los términos, condiciones y circunstancias fijadas en la web <http://www.vidium.es>**

En aquellas incidencias que justifiquen el uso de la garantía, se optará por la reparación, sustitución del artículo, rebaja o devolución, en los términos legalmente establecidos. Para hacerla efectiva contacte con nosotros en el teléfono **91 684 20 54** o envíenos un e-mail a la siguiente dirección [soporte@vidium.es](mailto:soporte@vidium.es)

### Logística

El cliente deberá enviar el equipo a portes pagados hasta nuestras instalaciones. Están incluidos los portes de envío al cliente en la península siempre que el equipo tenga el defecto indicado en la tramitación de la garantía. El transportista lo devolverá al domicilio de origen.

### Las funciones que realizará el servicio técnico serán

- Diagnóstico técnico vía teléfono o e-mail.
- Asignación de un número de incidencia y documentación.
- Recepción del material.
- Diagnóstico en laboratorio.
- Seguimiento de la incidencia (reparación o resolución del problema).
- Devolución en la dirección indicada en la orden de tramitación.

El servicio técnico atenderá con carácter obligatorio las incidencias autorizadas una vez verificada la cobertura del equipo y siempre que no se trate de una situación de las descritas en el apartado de exclusiones. Las intervenciones del servicio técnico ajenas a las coberturas de la presente garantía serán facturadas y cobradas directamente por el servicio técnico al cliente.

Cisan - Consultores informáticos no se responsabiliza de los retrasos inusuales como consecuencia de la falta de disponibilidad de piezas y componentes a los que legalmente viene obligado el fabricante de los equipos objeto de este servicio.

**El servicio técnico, no se hace responsable de la pérdida de información, por lo que recomendamos que antes de enviar el equipo se haga una copia de seguridad de la información.**

