



## **POLÍTICAS DE GARANTIAS TERMINOS Y CONDICIONES**

El presente documento establece la Política de Garantías de J&S TECHNOLOGY COMPUTERS S.A.C. la cual en adelante será nombrada como LA COMPAÑIA, Los presentes Términos y Condiciones describen los derechos y obligaciones del Cliente y el Distribuidor en su totalidad. No aplica exclusividad o excepciones a las mismas.

### **1. TÉRMINOS DE GARANTIA.**

- La garantía aplica sólo a la mercadería vendida por J&S TECHNOLOGY COMPUTERS S.A.C., no se extiende a terceros ni se responsabiliza por posibles daños, y solo se presta en nuestro centro de servicios.
- La garantía no incluye ningún tipo de instalación. Dicho servicio tendrá un costo adicional, para información detallada sobre tarifa de instalación, consulte con su ejecutivo de ventas.
- LA COMPAÑIA, garantiza el Producto que el Cliente ha adquirido, estará libre de defectos y en condiciones de uso normales, durante el Período de la Garantía.
- LA COMPAÑIA, no se responsabiliza por el desconocimiento de los términos de garantía del personal que promoció, comercialice, los productos en general.
- Es indispensable presentar el comprobante de compra (BOLETA/FACTURA ELECTRONICA) para el trámite de todos los productos en general.
- No se aceptarán cambios ni devoluciones por incompatibilidad con productos, ni por errores de compra, esto se encontrará sujeto a



validación por el área administrativa, así como a penalizaciones por gastos administrativos.

- El cliente deberá indicar la falla específica de la mercadería al momento de entregarla. De no verificarse la falla descrita, la mercadería será devuelta. En caso de envío de producto de provincia se deberá enviar hoja impresa describiendo la falla.
- La recepción del producto, por parte de Servicio al Cliente, no implica un diagnóstico definitivo y no garantiza la aplicación de la garantía del mismo, esto será validado por el especialista técnico. Por lo tanto, el cargo de recepción que se le entrega no garantiza la aplicación de la garantía del producto.
- La garantía no cubre accesorios, conectores, puertos de entrada y salida (paralelo, serial, etc.), o cabezales de impresoras. Así mismo no cubre consumibles y/o repuestos consumibles y componentes que se desgasten por el uso.
- Los cargadores, o adaptadores de corriente, solo cuentan con 120 días de garantía.
- En ningún caso LA COMPAÑIA se responsabiliza por la pérdida de software u otros datos almacenados en el producto. Se recomienda realizar backups (copias de respaldo) en forma periódica.
- LA COMPAÑIA, se reserva el derecho a modificar, en cualquier momento, los servicios de garantías disponibles para el Cliente, en la medida permitida por la legislación, El cliente declara su consentimiento respecto a los términos de la presente es libre y voluntario, sin que medie dolo, error ni vicio alguno que pudiera invalidarla parcial o totalmente.

## **2. TIPOS DE GARANTIA**

- Cada producto vendido por LA COMPAÑIA se rige por las condiciones de garantía de los mismos representantes (SEGÚN LA



MARCA O FABRICANTE) y se canalizan a través de sus Centros de Servicio de J&S TECHNOLOGY.

- Cuentan con 3 meses de garantía desde su fecha de facturación por LA COMPAÑIA productos tales como: Productos catalogado como repuesto de laptop y/o All In One (Baterías, Cargadores, Pantallas, Teclados, Conectores), Accesorio de PC's (en algunos modelos y/o marcas seleccionadas y descritas en el comprobante de compra), TABLETS (en algunos casos descritos en el comprobante de compra).
- Cuentan con 6 meses de garantía desde su fecha de facturación por LA COMPAÑIA productos tales como: Disco Duros (en algunos modelos y/o marcas seleccionadas y descritas en el comprobante de compra), Memorias (Ram), Audífonos y Parlantes (en algunos modelos y/o marcas seleccionadas y descritas en el comprobante de compra),
- Cuentan con 12 meses de garantía desde su fecha de facturación por LA COMPAÑIA productos tales como: LAPTOPS, ALL IN ONE, PC'S, MONITORES, IMPRESORAS, TABLETS (en algunos casos descritos en el comprobante de compra), TABLETAS GRAFICAS, CAMARAS DE ACCION (en algunos modelos y/o marcas seleccionadas y descritas en el comprobante de compra), PARLANTES (en modelos y/o marcas seleccionadas y descritas en el comprobante de compra).
- Son previamente evaluados y revisados por nuestra área de control de calidad para certificar que el producto no presente daño físico.
- En caso de presentar un desperfecto de funcionamiento el usuario debe ingresar el producto al centro de servicio de LA COMPAÑIA.
- Centro de servicio J&S TECHNOLOGY, atención telefónica +51 922 991 903 / +51 945 363 711, Correo [atencionalcliente@jystechnologycomputers.com](mailto:atencionalcliente@jystechnologycomputers.com), dirección física Av. Garcilaso de la Vega 1348 Int.1A-147 Ciber Plaza, Cercado de Lima,

, con horarios de atención de lunes a viernes de 11:00am a 6:00pm  
GTM -5.



### **3. SERVICIOS DE GARANTIA**

LA COMPAÑIA proporcionará servicios de restauración y revisión técnica detallada, para corregir un defecto de los materiales de un Producto. Los servicios en garantía se efectuarán de manera gratuita siempre que se cumplan los requisitos aplicables.

Los servicios de garantía, solo se efectuarán si el Producto está registrado con LA COMPAÑIA en lo relativo a la cobertura de la garantía.

LA COMPAÑIA deberá proporcionar instrucciones claras sobre la manera de efectuar el registro del Producto.

### **4. SERVICIOS FUERA DE GARANTIA**

En el caso de los servicios fuera de garantía, incluyendo los Daños Inducidos por el Cliente, el Cliente acepta pagar los servicios de reparación (incluyendo las piezas de recambio), así como las tarifas de envío y tramitación aplicables.

- Tras la recepción del Producto defectuoso, LA COMPAÑIA diagnosticará el problema. Si el diagnóstico revela que se trata de un caso no cubierto por la garantía, se enviará al Cliente un presupuesto, que incluirá los precios de las piezas de recambio necesarias y los costes de la reparación, así como los costes de la realización del diagnóstico y los costes del envío y el procesamiento. Una vez el Cliente haya aceptado por escrito este presupuesto, LA COMPAÑIA comenzará los servicios de reparación para el Producto.
- En el caso de que el Cliente no hubiera aceptado el presupuesto brindado por el Centro de servicio autorizado, en un plazo máximo de 15 días, el Producto se le devolverá sin reparar el Producto al Cliente por su cuenta y riesgo. no se aplicará servicio o procesará estos Productos devueltos.



## A. ¿EN QUÉ CASOS NO ESTÁ SU PRODUCTO CUBIERTO POR LA GARANTÍA ESTÁNDAR DE J&S TECHNOLOGY?

La garantía de LA COMPAÑIA solo cubre y ofrece servicio para problemas técnicos de los equipos durante el período de garantía y cobertura de servicio, y bajo condiciones de uso normales.

La garantía no es aplicable a los problemas con el software o los Daños Inducidos por el Cliente, así como tampoco a casos y circunstancias como, por ejemplo, y entre otros, los siguientes:

- Si el Producto ha sido manipulado, reparado o modificado por personal no autorizado.
- Si se han alterado, eliminado o desfigurado el número de serie que figura en el Producto o componentes o accesorios del mismo.
- Si se han roto o alterado los sellos de garantía y/o Sellos de seguridad de LA COMPAÑIA removidas en grado leve o grave, cortes o ralladuras en su superficie.
- Placas y Procesadores con pines doblados, torcidos, quebrados, conectores Y/O rotos.
- Los daños del Producto causados por la instalación incorrecta o la conexión incorrecta a un dispositivo periférico como, por ejemplo, una impresora, una unidad óptica, una tarjeta de red o un dispositivo USB, entre otros.
- Los daños del Producto causados por un fallo eléctrico externo, incluyendo la alimentación eléctrica incorrecta o la ocurrencia de accidentes.
- Productos con quemaduras originados por conexiones diferentes a las especificaciones técnicas del producto, los daños causados por el hecho de haberlo instalado o conectado a un dispositivo



periférico que no sea adecuado o que no haya sido vendido por LA COMPAÑIA.

- Los daños del Producto provocados por líquidos o humedad, Fallas producidas a causa de corrosión, óxidos, sulfatados, u otros elementos.
- Daño físico ocasionado por unidades de transportes de terceros.
- Si el Producto ha sufrido daños causados por un conflicto bélico, atentado terrorista, incendio, accidente, desastre natural, uso indebido a abusivo intencionado o accidental.
- Mantenimiento inadecuado o descuido, uso en condiciones anómalas, obsolescencia, oxidación, cambio del color, la textura o el acabado, uso y desgaste, y/o deterioro gradual;
- En caso de fraude, robo, desaparición no justificada o acto deliberado;
- Los daños del Producto resultantes del embalaje incorrecto por parte del Cliente;

## **5. DEFECTOS PANTALLA DISPLAY, LCD, Y/O MONITOR**

Debido a la complejidad de la fabricación de las pantallas de Laptop, Tv, Monitores Entre otros, es posible que se presenten defectos en algún pixel o subpixel de la pantalla, ya sea por pixel siempre iluminado o por pixel siempre apagado. Estos defectos no son comunes, pero podrían presentarse, por tanto, si una pantalla presenta algún pixel o subpixel defectuoso no se considera como una pantalla con fallas, salvo que el número de defectos exceda la cantidad permitida de acuerdo a la siguiente Norma.

Tomando en cuenta la Norma Técnica, la cantidad de defectos aceptados está definido de acuerdo al tipo de pixel y a la resolución de la pantalla. Se considera aceptable la presencia de pixeles y/o sub pixeles defectuosos:



- Hasta 4 pixeles apagados
- Hasta 6 pixeles iluminados
- Hasta 8 sub pixeles apagados o iluminados

Solo se considerará como pantalla defectuosa en el caso que se exceda el número de defectos permitidos, de lo contrario se considera que la pantalla trabaja dentro de los parámetros normales de fabricación.

## **6. CONTACTO CON EL CENTRO DE ATENCIÓN AL CLIENTE**

- En caso de presentar algún incidente con el producto adquirido, el cliente debe ponerse en contacto, con el CENTRO DE ATENCION AL CLIENTE.
- El analista de Atención al Cliente intentará resolver el problema en cuestión, a distancia solicitándole su ayuda mediante accesos remotos (anydesk, teamviewer)
- Tenga a mano la información que se indica a continuación cuando se ponga en contacto con el Centro de servicio LA COMPAÑIA:
  - I. El tipo y el modelo de su Producto;
  - II. El número de serie de su Producto
  - III. La descripción del problema;
  - IV. Los mensajes de error u otros mensajes que pudieran haberse mostrado en la pantalla.

## **7. INFORMACIÓN DE CONTACTO DEL CLIENTE.**

El Cliente deberá proporcionar la información personal que se le solicite en el momento del reporte y creación de orden de servicio, esta información debe ser veraz, precisa y actualizada. Si se produjera algún cambio en la información personal (como por ejemplo la dirección, el número de teléfono, la dirección de correo electrónico, etc.), el Cliente tendrá que modificar y actualizar su información personal a través de nuestro correo electrónico: [gatencionalcliente@jsttechnologycomputers.com](mailto:gatencionalcliente@jsttechnologycomputers.com).





Mediante la aceptación de los presentes Términos y Condiciones, el Cliente también acepta que parte o la totalidad de su información personal pueda transferirse a terceros con el fin de proporcionar los servicios de garantía.

## **8. PREPARACIÓN DEL PRODUCTO DEFECTUOSO PARA EL ENVÍO.**

- El Cliente tiene la responsabilidad de efectuar una copia de seguridad tanto de sus datos (personales) como de los archivos importantes. LA COMPAÑIA no será responsable en ningún caso por la pérdida de datos o archivos, o de los posibles riesgos de pérdida de la confidencialidad de los mismos, durante el proceso de la reparación o el envío. Tenga en cuenta que podría ser necesario reemplazar el disco duro durante la reparación, lo cual es otra razón para la necesidad de crear una copia de seguridad de los datos personales.
- El Cliente debe adjuntar dentro del producto (PLANTILLA DE INGRESO, COPIA DE FACTURA O COMPROBANTE DE COMPRA)
- El Cliente solo tiene que incluir en el paquete el Producto en sí, incluyendo la batería, el adaptador, el cable de alimentación eléctrica y los accesorios, Retire las tarjetas SD, unidades flash, dispositivos de almacenamiento USB, y CDs/DVDs del Producto, parte y piezas que hayan sido añadidas al producto como por ejemplo, aumento en unidad de almacenamiento (SSD,HDD u otros) así como aumento de memoria RAM y demás, Los artículos que se reciban sin haber sido solicitados específicamente se considerarán material de relleno y podrían desecharse. El Cliente no podrá efectuar ninguna reclamación con respecto a los artículos que se envíen sin haber sido solicitados específicamente.

Utilice el embalaje original si fuera posible u otro embalaje similar para enviar el Producto defectuoso. Asegúrese de que el Producto esté bien fijado en el interior de la caja de manera que no pueda desplazarse y de que esté suficientemente protegido contra los posibles daños durante el





transporte. Para más detalles por favor descargue nuestras INSTRUCCIONES DE ENVIO.

Una vez realizado el envío, el cliente debe compartir la guía de remisión al siguiente correo [atencionalcliente@jstechnologycomputers.com](mailto:atencionalcliente@jstechnologycomputers.com).

## 9. ORDEN DE SERVICIOS NO AUTORIZADAS

LA COMPAÑIA se reserva el derecho a rechazar envíos en los casos que se indican a continuación:

- a) Si la mercadería recibida, se encuentra sin los datos del remitente, NOMBRE, NUMERO DE CONTACTO Y BOLETA DE COMPRA
- b) Si el contenido del paquete no coincide con la información proporcionada por el Cliente;
- c) Si el Producto ha sufrido daños durante el transporte debido al embalaje inadecuado;

Los casos arriba indicados se considerarán “Orden de servicios no autorizadas”, no estarán, por lo tanto, cubiertos por la garantía y se devolverá el Producto al Cliente por su cuenta y riesgo. no se aplicará servicio o procesará estos Productos devueltos, LA COMPAÑIA no tendrá responsabilidad alguna con respecto a los retrasos o la no realización de los servicios de reparación en las situaciones arriba mencionadas.

## 10. PLAZO PARA LA REALIZACIÓN DE LOS SERVICIOS.

- Un ves registrado el orden de servicio, en un periodo aproximado de 7 útiles se brindará un diagnóstico detallado por parte del centro de soporte.
- En caso de contar con stock de partes o piezas, la solución se brindará en un periodo aproximado de 15 días útiles, luego del diagnóstico brindado por el centro de soporte



- En caso de no contar con stock de partes o piezas, el servicio en garantía del producto defectuoso se efectuará en un plazo de tiempo, el mismo estará sujeto a la disponibilidad de piezas de recambio
- En caso que el diagnóstico detallado por el centro de soporte determine una RNR; (Reparación No Rentable), se evaluará con el área administrativa una nota de crédito o cambio de producto, en un máximo de 15 a 25 días útiles

## 11. GARANTÍA DE SERVICIOS

- LA COMPAÑIA garantiza que las piezas de reemplazo estarán libres de defectos de los materiales o de la mano de obra durante un período de tres (3) meses, o durante el plazo de tiempo restante del Período de la Garantía Estándar del Producto al que reemplacen o en el que estén instaladas, aplicándose el período que sea más largo. Esta garantía comienza en la fecha en la que se envíe el Producto restaurado al Cliente.
- Después de la entrega y/o envío del producto u orden de servicio, el cliente tiene derecho a notificar cualquier reincidencia en falla, daños o falta de piezas en un plazo de 48 horas al CENTRO DE SERVICIO; Call Center: +51 931 008 106 / +51 922 991 903 Correo: [atencionalcliente@jstechnologycomputers.com](mailto:atencionalcliente@jstechnologycomputers.com), en caso no se notificará al centro de servicio dentro de dicho plazo, el cliente no podrá efectuar reclamaciones contra J&S TECHNOLOGY en ese sentido.
- Las piezas y/o Productos defectuosos o reemplazados no se devolverán al Cliente. LA COMPAÑIA retendrá la pieza y/o el Producto que se reemplace durante el servicio de reparación, pasando dicha pieza y/o Producto a ser de su propiedad.
- En caso se presente reincidencia en un orden de servicio (OS), el mismo debe ser validado por el CENTRO DE SOPORTE, se considerará Reingreso, siempre y cuando se verifique la misma falla del primer reporte. De presentar tres reingresos validados con



probatorio por la misma falla, se considera con el área administrativa una resolución conveniente al caso.

## **12. LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

- El Cliente será responsable del embalaje correcto del Producto defectuoso que se envíe a CENTRO DE SERVICIO, LA COMPAÑIA no será responsable por los daños resultantes del uso de un embalaje inadecuado. El Cliente será responsable de los daños que pudiera sufrir el Producto.
- Durante los servicios de reparación, LA COMPAÑIA no tendrá responsabilidad alguna con respecto al software instalado o los datos almacenados en el Producto.
- LA COMPAÑIA no tendrá responsabilidad alguna con respecto a los daños o la pérdida de los accesorios enviados al centro de servicio sin haber sido solicitados específicamente.
- LA COMPAÑIA no tendrá responsabilidad alguna con respecto a los daños, pérdidas o retrasos que pudiera sufrir el Cliente debido al hecho de no haber proporcionado información correcta y/o actualizada.

## **13. FUERZA MAYOR**

Fuerza Mayor hace referencia a cualquier evento o situación que sea imprevisible y cuya ocurrencia y efecto sean inevitables e insalvables. En el caso de que LA COMPAÑIA, debido a la ocurrencia de un evento de Fuerza Mayor, no fuera capaz de cumplir sus obligaciones establecidas en los presentes Términos y Condiciones, LA COMPAÑIA deberá, en vista del efecto de dicho evento de Fuerza Mayor, ser exonerada de sus obligaciones bajo los presentes Términos y Condiciones. En ese caso, el Cliente no tendrá derecho a percibir compensación alguna.