

## PROCEDIMIENTO DE SERVICIO Y APLICACIÓN DE GARANTIAS

### 1. Equipos dentro del periodo de garantía.

1.1. El Suministrador dispondrá a su discreción de un servicio de asistencia técnica y post-venta telefónico gratuito para el Comprador. Este servicio tiene como objetivo ofrecer al Comprador la máxima rapidez y eficacia en la solución de las incidencias transmitidas y conocidas relativas a los equipos, software y accesorios que le hayan sido suministrados por IBEC SYSTEMS S.L.

1.2. El Comprador deberá notificar inmediatamente y por escrito cualquier defecto encontrado en los equipos, detallando claramente y con la mayor precisión posible la naturaleza y tipología de los mismos.

1.3. El Suministrador, una vez haya recibido dicha comunicación, contactará con el Comprador a su discreción para poder realizar una primera valoración sobre los defectos encontrados y si cabe, proceder con las acciones correctoras pertinentes en el caso de que los fallos encontrados no se traten de un defecto de fabricación sino de otra circunstancia relativa a una deficiencia en el uso o parametrización de dichos equipos.

1.4. En caso de no poder realizarse acciones técnicas correctoras dada la naturaleza de los defectos detectados en un primer diagnóstico remoto por parte del Comprador o por ser la información detallada por el Comprador insuficiente o imprecisa, el Suministrador solicitará al Comprador la devolución de los equipos suministrados, a sus instalaciones de origen. Los trámites y gastos de devolución de los mismos serán gestionados a discreción y por cuenta del Suministrador. Los posibles fallos o daños que pudieran ocasionarse por motivo del transporte serán sólo responsabilidad de la empresa encargada del mismo y bajo ningún concepto será responsabilidad del Suministrador.

2.4 En caso de devolución de los equipos al Suministrador este proporcionará al Comprador el correspondiente **documento RMA** (Return Machinery Authorization – Autorización para Retorno de Maquinaria) con un número de identificación específico proporcionado por el Suministrador, y que deberá ser correctamente cumplimentado por el Comprador y remitido al Suministrador junto con los equipos. El Comprador deberá proporcionar obligatoriamente los datos relativos a la **fecha de compra de los equipos así como su correspondiente número de serie** (Serial Number / FIS / Nº de Serie).

1.5. En caso de que el Comprador, a instancias de este procedimiento, no facilite al Suministrador la devolución de los equipos afectados, por cualesquiera razones puedan ser expresadas y comunicadas por este, supondrá en todo caso una renuncia explícita y definitiva sobre la garantía de los equipos.

1.6. Una vez los equipos se encuentren en las instalaciones del Suministrador, este procederá, a la mayor brevedad posible, a realizar la evaluación de los daños o defectos observados por el Comprador.

1.7. En ningún caso la garantía incluye los gastos de desplazamiento y de la mano de obra del personal técnico del Suministrador empleados a solicitud del Comprador.

1.8. En caso de que los defectos o daños en los equipos no se encuentren dentro de las limitaciones sobre las garantías, estipuladas en el contrato de Términos y Condiciones Generales de Venta de IBEC SYSTEMS, se procederá, sin ningún coste para el Comprador, a la subsanación de dichos defectos o en su caso a la restitución del equipo íntegramente por otro nuevo de idénticas características o en su caso perfectamente sustitutivo del defectuoso, sin coste alguno para el Comprador.

1.9. En caso de que los defectos encontrados estén fuera de las coberturas estipuladas por el contrato de Términos y Condiciones Generales de Venta de IBEC SYSTEMS, el Suministrador actuará, a discreción del Comprador, según el procedimiento estipulado para reparación de equipos fuera del periodo de garantía.

### 2. Equipos fuera del periodo de garantía

2.1. El Suministrador dispondrá a su discreción de un servicio de asistencia técnica y post-venta telefónico gratuito para el Comprador. Este servicio tiene como objetivo ofrecer al Comprador la máxima rapidez y eficacia en la solución de las incidencias transmitidas y conocidas relativas a los equipos, software y accesorios que le hayan sido suministrados por IBEC SYSTEMS S.L.

2.2. El Comprador podrá solicitar al Suministrador la asistencia de personal técnico a sus instalaciones con objeto de realizar cualesquiera actuaciones de revisión, mantenimiento, reparación o formativas, de forma convenida y aceptada entre ambas partes en función de las necesidades manifestadas por el Comprador y de la disponibilidad de los recursos técnicos y humanos del Suministrador

2.3. Los honorarios establecidos para la prestación de servicios por parte del Suministrador, así como el precio de los recambios oficiales, serán los establecidos en la tarifa oficial vigente del Suministrador siendo esta revisable en todo momento a su discreción.

2.4. El Suministrador no está obligado en ningún momento a comunicar las posibles variaciones producidas en los honorarios de servicio y de los precios de los recambios, salvo en el caso de que el Comprador y el Suministrador lo hayan así acordado expresamente en un Contrato de Servicio específico.

2.5. El Comprador podrá decidir a su discreción cómo desea abordar el proceso para la reparación de los equipos (hardware, software y aplicaciones informáticas suministradas) según su conveniencia:

Decidir y realizar el envío de los equipos afectados a las instalaciones del Suministrador. Una vez se encuentren los equipos en las instalaciones del Suministrador el personal técnico realizará un diagnóstico detallado del estado de los mismos así como las acciones y demás elementos necesarios para su reparación. El Suministrador comunicará al Comprador, con la mayor brevedad posible, un presupuesto valorado de los trabajos y materiales necesarios para la resolución de los defectos y daños encontrados y previamente comunicados por escrito al Comprador. En caso de no aceptar el Comprador dicho presupuesto, el Suministrador procederá a facturar al Comprador los gastos realizados para el diagnóstico de la avería así como los gastos de formalización del presupuesto de reparación según su tarifa vigente. Los equipos del Comprador quedarán almacenados a su disposición durante un tiempo no superior a 30 días hábiles a partir de los cuales el Suministrador entenderá que el Comprador renuncia a dichos equipos procediendo así a su destrucción y posterior reciclado.

Decidir y acordar con el Suministrador el desplazamiento a sus instalaciones de personal técnico especializado. La asistencia de un técnico del Suministrador no podrá nunca suponer el aseguramiento al Comprador de la resolución definitiva de la incidencia en los equipos afectados ya que numerosas circunstancias imprevisibles pueden acontecer impidiendo dicha resolución. En estos casos el técnico desplazado recomendará la conveniencia de retirar el equipo a las instalaciones del Suministrador o bien acordar con el Comprador una segunda asistencia resolutoria una vez hayan sido determinadas todas las circunstancias existentes.

2.5 En caso de devolución de los equipos al Suministrador este proporcionará al Comprador el correspondiente **documento RMA** (Return Machinery Authorization – Autorización para Retorno de Maquinaria) con un número de identificación específico proporcionado por el Suministrador, y que deberá ser correctamente cumplimentado por el Comprador y remitido al Suministrador junto con los equipos. El Comprador deberá proporcionar obligatoriamente los datos relativos a la **fecha de compra de los equipos así como su correspondiente número de serie** (Serial Number / FIS / N° de Serie).

2.6 EL Comprador deberá suministrar todos los elementos solicitados, hardware , software y accesorios entregados por el Suministrador.

2.7 Siempre que sea posible el Suministrador enviará al Comprador todas aquellas piezas averiadas y materiales defectuosos que hayan sido sustituidos en la reparación.

2.8 Sólo los elementos originales sustituidos por otros nuevos serán objeto de aplicación de una garantía de 1 año desde la fecha de reparación, no siendo bajo ningún concepto extensible dicha garantía a otros elementos del equipo ni al conjunto del mismo.

2.9 Los gastos de transporte de los equipos para ser reparados en las instalaciones del Suministrador serán siempre a cargo del Comprador.

### 3. Tarifa de Servicio

**Servicio de Asistencia Técnica 65 €/hora**  
**Km. de desplazamiento 0,85 €/Km**