



Programa de servicio para ordenadores Hundyx

Preparado por
Departamento Técnico CIOCE.

Fecha: 1 de Junio de 2006

Garantía HUNDYX para:

- Ordenadores portátiles
- Ordenadores semitorre
- LCD-PC
- Servidores

Este documento tiene como propósito fijar los términos y condiciones de la garantía y servicio técnico de los ordenadores de marca Hundyx.

Con el fin de aumentar la eficiencia en la solución de averías, se ha mejorado la política de servicio en tratamiento de DOA/RMA y atención al cliente. Este documento detalla el esquema de servicio.

INDICE

1. ESQUEMA DE SERVICIO
2. CONDICIONES DE GARANTÍA
3. POLÍTICA DE DOA (Dead On Arrival)
4. POLÍTICA DE RMA
5. POLÍTICA DE SERVICIO ONSITE
6. TARIFAS DE SERVICIO TÉCNICO
7. PERÍODOS DE GARANTÍA ESTÁNDAR HUNDYX
8. PROCEDIMIENTO DE RMA/DOA
9. ANEXOS

1. ESQUEMA DE SERVICIO

1.1. Definiciones:

- 1.1.1. **DOA** (Dead on Arrival) – Producto que presenta a su recepción un defecto de funcionamiento, y que sea comunicado dentro de los 30 días siguientes a la fecha de factura.
- 1.1.2. **RMA** (Return Material Authorization) – Proceso a seguir para el servicio técnico de cualquier reparación, DOA, en garantía o fuera de garantía.

1.2. Política DOA

La solicitud de DOA debe recibirse dentro de los 30 días siguientes a la fecha de la factura del material DOA. En el caso de pérdidas o roturas por transporte, las reclamaciones deben efectuarse al departamento comercial.

1.3. Política de RMA en garantía

Los ordenadores averiados durante el período de garantía deben enviarse a CIOCE o al servicio técnico designado por CIOCE siguiendo el procedimiento de RMA para obtener una reparación y servicio rápido.

1.4. Política de RMA fuera de garantía

Los ordenadores averiados fuera del período de garantía y los productos en período de garantía pero no cubiertos por la misma debido a uso inadecuado u otras causas, pueden ser reparados siguiendo el mismo procedimiento de RMAs.

1.5. Política de servicio onsite.

En el caso de tener contratado el servicio de garantía onsite, el procedimiento a seguir se establece en el apartado 5 de este documento.

1.6. Devoluciones de material: no están contempladas en este documento, deben gestionarse a través del departamento comercial.

2. CONDICIONES DE GARANTÍA

CONDICIONES GENERALES

- 2.1. Estas condiciones son de aplicación únicamente a los ordenadores comercializados con la marca Hundyx. El servicio técnico de CIOCE no se responsabiliza de los productos no comercializados con marca Hundyx.
- 2.2. Para la aplicación de la garantía, la reparación deberá efectuarse necesariamente por CIOCE o el servicio técnico que CIOCE designe.
- 2.3. Para la aplicación de la garantía, CIOCE puede solicitar las pruebas de compra que considere necesarias, en particular la factura de venta y/o tarjeta de garantía, que deberá ser presentada por el cliente.
- 2.4. La garantía cubrirá la falta de conformidad del bien manifestada durante los seis primeros meses desde la entrega de la cosa, presumiéndose durante el mismo que dicha falta de conformidad existía cuando se entregó el bien.
- 2.5. Salvo prueba en contrario, se considerará en este caso que un bien es conforme con el contrato siempre que cumpla los requisitos siguientes:
 - 2.5.1. Que el bien adquirido se ajuste a la descripción realizada por el vendedor.
 - 2.5.2. Que el bien adquirido tenga las cualidades manifestadas mediante una muestra o modelo.
 - 2.5.3. Que el bien adquirido sirva para los usos a que ordinariamente se destinan los bienes de consumo del mismo tipo.
 - 2.5.4. Que sea apto para el uso especial que hubiese sido requerido por el consumidor y que CIOCE haya aceptado.
- 2.6. La garantía no cubre los siguientes supuestos:
 - 2.6.1. Averías producidas como consecuencia de un uso inadecuado o fuera de las condiciones ambientales especificadas, defectos en la instalación (cuando no esté incluida en el contrato de compraventa), o desgastes por uso normal del equipo.
 - 2.6.2. Daños causados por desastres tales como incendios, inundaciones, viento, terremotos o tormentas.
 - 2.6.3. Daños estéticos o rayadas en materiales plásticos tales como carcasas.
 - 2.6.4. Paneles LCD o pantallas con rayadas o grietas visibles.
 - 2.6.5. Daños causados por impactos con otros objetos, caídas, vertidos de líquidos o inmersión en líquidos.
 - 2.6.6. Avería consecuencia de manipulaciones efectuadas por técnicos no autorizados, así como modificaciones o ampliaciones posteriores no incluidas en la configuración original.
 - 2.6.7. Problemas debidos a compatibilidad o instalación de componentes, periféricos o software adquiridos a terceras partes.
 - 2.6.8. Errores relacionados con errores de configuración, incompatibilidades de software y virus informáticos.
 - 2.6.9. Partes consumibles, por ejemplo la batería. Se considera normal una reducción de la vida de la batería debido a repetidos procesos de carga/descarga.
 - 2.6.10. Instalación, revisiones, limpieza, actualizaciones, consumibles, traslados ni reinstalaciones de ningún tipo.
 - 2.6.11. Pérdidas o recuperaciones de datos, y cualquier perjuicio que de ello se derive. Es responsabilidad del cliente o usuario efectuar las copias de seguridad necesarias.
 - 2.6.12. Daños por accidente, abuso, uso inadecuado o aplicaciones inadecuadas
 - 2.6.13. Deterioro debido al uso normal, incluyendo bolsa de transporte, carcasas de plástico, disquetes, CD-ROMs, manuales y baterías.

2.6.14. Cualquier avería o daño si la etiqueta del número de serie y código de barras del producto o cualquiera de sus componentes ha sido modificada, borrada o extraída.

2.7. Se consideran como consumibles y por lo tanto no quedan cubiertos por la garantía los siguientes elementos: carcasas, paneles y otras piezas de plástico, cables externos, manuales, diskettes, CD-ROM, y bolsa de transporte.

3. POLÍTICA DE DOA (Dead on arrival)

Se considera DOA la mercancía que recibe el cliente con funcionamiento defectuoso o dañada y que el cliente informa de dicha circunstancia dentro los 30 días siguientes a la fecha de la factura, excluyendo daños debidos a la manipulación por el transporte o cliente. La política de DOA ofrece el servicio más rápido.

- 3.1. El cliente debe solicitar RMA según el procedimiento detallado más adelante, indicando claramente que se trata de un DOA. El formulario debe rellenarse detalladamente, incluyendo todos los datos solicitados y toda la información que el cliente considere relevante.
- 3.2. Informar siempre en primer lugar al servicio técnico y no enviar el material hasta obtener número de RMA.
- 3.3. PORTES: CIOCE enviará un transporte a recoger el material y una vez solucionada la avería se devolverá a portes pagados.
- 3.4. TIEMPO DE RESPUESTA: el plazo estándar es de **tres días hábiles** contados desde la fecha en que el servicio técnico recibe el material. En el caso de problemas de disponibilidad de repuestos u otros factores que pudieran alargar el plazo, el cliente será notificado con antelación sobre el retraso.
- 3.5. El material será sustituido por uno nuevo, o reparado, dependiendo de si una de dichas opciones pueda resultar imposible o desproporcionada. El servicio técnico de CIOCE decidirá acerca de la idoneidad de la reparación o sustitución del bien, sin menoscabo de los derechos que asistan al consumidor.
- 3.6. Cualquier material que entre en el servicio técnico como DOA debe estar en perfectas condiciones, como nuevo, y sin daños excepto el motivo de la avería. Todos los accesorios deben ser devueltos con el sistema. Si no se cumplen estas condiciones, los DOA serán considerados como RMA normales.

4. POLITICA DE RMA

- 4.1. Con la finalidad de poder verificar que los productos objeto de garantía han sido fabricados o suministrados por CIOCE, se requerirá de los clientes la comprobación de los números de serie, debiendo estar el producto identificado con la etiqueta de números de serie.

El cliente debe informar inmediatamente a CIOCE si recibe un producto sin etiqueta de número de serie. Será considerado responsabilidad del cliente la comprobación de los números de serie.

- 4.2. La solicitud de RMA debe recibirse dentro del período de garantía especificado para el producto – en el plazo de dos meses desde que se tuvo conocimiento de la falta de conformidad, para poder considerar el producto en garantía.
- 4.3. En la mayoría de ocasiones, CIOCE puede determinar con el número de serie si el producto está en período de garantía, pero en caso de duda o si fuera necesario, el servicio técnico puede solicitar al cliente prueba fehaciente de la fecha de adquisición del producto, pudiendo solicitar copia de la factura del mismo dónde conste el número de serie mecanizado, y/o la tarjeta de garantía debidamente cumplimentada. Se considera en todos los casos responsabilidad del cliente demostrar que el producto está en período de garantía.
- 4.4. Para los equipos que cumplan las condiciones de aplicabilidad de la garantía, el servicio técnico efectuará la reparación o sustitución completa del equipo o sus partes, sin cargo en concepto de piezas o mano de obra.
- 4.5. Es posible por parte de un distribuidor solicitar RMA de un componente del equipo si considera más efectivo el método, que será aceptado o no exclusivamente a criterio de CIOCE basándose en criterios de capacidad técnica del cliente para efectuar la sustitución de dicho componente. También, sujeto a previa aprobación por parte de CIOCE, podrá efectuarse una sustitución adelantada de un componente.
- 4.6. En el caso de equipos o partes fuera de garantía, o que no cumplan las condiciones para la aplicación de la misma, se informará al cliente y se emitirá un presupuesto de reparación.
- 4.7. En el caso de tener contratadas extensiones de garantía respecto al estándar, el cliente debe hacer constar que ha contratado dicha extensión, aportando el documento que lo certifique (factura).

4.8. Plazos de respuesta:

- 4.8.1. RMAs en garantía: el plazo promedio es de 7 días hábiles contados a partir de la recepción del material en servicio técnico. En el caso de problemas de disponibilidad de repuestos u otros factores que pudieran provocar un retraso, el cliente será notificado con antelación.
- 4.8.2. RMAs fuera de garantía: en el plazo promedio de 7 días contados a partir de la recepción del material en servicio técnico se enviará al cliente un presupuesto detallando el coste de la reparación con una indicación del plazo estimado de reparación, a contar desde la aceptación del presupuesto por parte de cliente. En caso de no poder cumplir el plazo indicado se notificará al cliente con antelación.
- 4.8.3. Los presupuestos caducan a los 30 días. Si en ese plazo no se recibiera respuesta del cliente, se devolverá el material contra-reembolso a portes debidos con cargo por elaboración de presupuesto.

5. POLITICA DE SERVICIO ONSITE

- 5.1. La atención de garantías onsite está subcontratada por CIOCE mediante el servicio denominado Extensa.
- 5.2. Para los productos que gocen de garantía onsite, no es necesario solicitar RMA. El cliente debe ponerse en contacto con el teléfono de help-line especificado, o mediante comunicación escrita por fax o correo electrónico, indicando claramente el modelo y número de serie del equipo, la dirección dónde está ubicado, persona y teléfono de contacto, horario de disponibilidad para la visita del técnico, y los síntomas de la avería.
- 5.3. Dichos datos serán verificados y si es necesario solicitará al cliente prueba de compra, que será obligación del cliente aportar.
- 5.4. Se efectuará telefónicamente un diagnóstico de la avería e intentará resolverla. Si para resolver el problema es precisa la intervención de un técnico, se gestionará la visita del técnico.
- 5.5. El servicio onsite sólo es posible en el territorio español, incluyendo plazas insulares, Ceuta y Melilla.
- 5.6. La garantía onsite está sujeta a las mismas condiciones y exclusiones que la garantía estándar, detalladas en el apartado 2, y además cubre la visita de un técnico en caso necesario.
- 5.7. Plazos de respuesta estándar:
 - 5.7.1. Equipos semitorre y servidores: Para avisos recibidos antes de las 14:00, 48 horas (entendido como antes del final del segundo día tras el aviso). Para avisos recibidos con posterioridad, el plazo se incrementa en 24 horas
 - 5.7.2. En el caso de plazas insulares, Ceuta o Melilla, los plazos se incrementan en 48 horas.
 - 5.7.3. Garantía especial para servidores con respuesta en 4 horas: Para avisos recibidos antes de las 14:00, respuesta en el mismo día. Para avisos recibidos con posterioridad a las 14:00, respuesta al día siguiente.
 - 5.7.4. Si por cualquier motivo no pudiera cumplirse el plazo estándar, el cliente será notificado con antelación.

6. TARIFAS DE SERVICIO TECNICO

Estas tarifas son válidas a fecha 1 de Abril de 2006, estando sujetas a variaciones posteriores sin previo aviso. Se recomienda a los clientes consultar posibles variaciones de las mismas en caso necesario.

6.1. Mano de obra: 48€/ hora.

6.1.1. Mínimo facturable 1 hora.

6.2. Elaboración de presupuesto: 20€ (no se cargará si el presupuesto es aceptado).

6.3. Diagnóstico (en caso de no encontrarse avería, o que el problema sea debido a configuración, o software, o periféricos adquiridos a terceras partes, u otros casos no cubiertos por la garantía propia del equipo): 36€

6.4. Portes:

6.4.1. Equipos fuera de garantía: a cargo del cliente.

6.5. Extensiones de garantía

6.5.1. Ordenadores semitorre:

6.5.1.1. Un año o tres años onsite: según condiciones garantía Extensa y tipo de equipo.

6.5.2. Ordenadores portátiles:

6.5.2.1. Extensión de garantía a 3 años: 59€ (NOTA: batería no incluida)

6.5.3. Ordenadores LCD-PC:

6.5.3.1. Un año o tres años onsite: según condiciones garantía Extensa y tipo de equipo.

6.5.3.2. Extensión de garantía a 3 años: 59€

6.5.4. Servidores

6.5.4.1. Onsite 1 año o 3 años: Según condiciones de garantía Extensa

6.5.4.2. Onsite 3 años 5x12 con respuesta 4 horas: Según condiciones de garantía Extensa

6.5.5. La garantía onsite debe contratarse al adquirir el equipo.

6.6. Almacenaje: 1€ diario pasados 30 días desde la fecha de reparación.

6.7. Formas de pago de reparaciones: transferencia adelantada o efectivo al recoger el material, a elección del cliente.

7. PERIODOS DE GARANTIA:

7.1. Ordenadores portátiles:

- 7.1.1. 2 años según ley, primer año de garantía comercial.
- 7.1.2. Batería: 9 meses.
- 7.1.3. Portes:
 - 7.1.3.1. El servicio técnico encarga la recogida y la entrega una vez reparado, sin cargo para el cliente, durante el primer año.

7.2. Ordenadores LCD-PC

- 7.2.1. 2 años según ley, primer año de garantía comercial.
- 7.2.2. Portes: ida a cuenta del cliente, vuelta a cargo del servicio técnico, durante el primer año.

7.3. Ordenadores semitorre:

- 7.3.1. 3 años en taller.
- 7.3.2. Portes: ida a cuenta del cliente, vuelta a cargo del servicio técnico.

7.4. Servidores:

- 7.4.1. Servidores en chasis Intel: Garantía 3 años.
- 7.4.2. Servicio on-site contratable independientemente.
- 7.4.3. Portes: ida a cargo del cliente, vuelta a cargo del servicio técnico.

7.5. Portes en Canarias, Ceuta y Melilla para todos los casos: a cargo del cliente excepto en DOA.

7.6. ACCESORIOS:

- 7.6.1. Se consideran accesorios todos aquellos elementos instalables por el usuario externamente al equipo, tales como cables, baterías o adaptadores de corriente, suministrados independientemente del equipo.
- 7.6.2. Garantía de 1 año a partir de la fecha de factura. Baterías 9 meses.

7.7. REPUESTOS:

- 7.7.1. Se consideran repuestos todos aquellos elementos que requieren la apertura física del equipo para su instalación, o que debe ser realizada por un técnico. Por ejemplo, placas, microprocesador, pantallas, etc.
- 7.7.2. Garantía de 6 meses a partir de la fecha de factura.

7.8. GARANTIA DE REPARACIONES

- 7.8.1. Todas las reparaciones efectuadas fuera de garantía gozan de 6 meses de garantía siempre que se reproduzca la misma avería.
- 7.8.2. Averías distintas no se consideran en garantía de reparación.
- 7.8.3. Se considerarán segundas reparaciones aquéllas en que se reproduzca la misma avería dentro del mes siguiente a la primera reparación, y serán tratadas con prioridad.

8. PROCEDIMIENTO DE RMA / DOA

- 8.1. En caso de avería o solicitud de servicio, debe solicitarse RMA, por uno de los siguientes métodos:
 - 8.1.1. Fax mediante formulario adjunto en anexo 1
 - 8.1.2. Internet rellenando el formulario de solicitud de Rma en el área de soporte técnico de www.cioce.es
 - 8.1.3. Correo electrónico a soporte@cioce.es indicando todos los datos requeridos en el formulario del anexo 1.
- 8.2. En caso de DOA, deberá indicarse claramente dicha condición en la solicitud.
- 8.3. CIOCE asignará en un plazo máximo de 24 horas número de RMA indicando si el cliente debe enviar el material o si por lo contrario se pasará a recoger, con instrucciones para dicha recogida.
- 8.4. El RMA puede ser denegado en caso de que el producto no hubiera sido suministrado por CIOCE, o por otras causas justificadas.
- 8.5. Las recogidas y entregas se efectuarán en horario habitual de oficinas. En el caso de tener que efectuarse en horarios especiales, es imprescindible ponerse en contacto con CIOCE para fijar un horario.
- 8.6. En todos los casos el cliente debe preparar el material en su embalaje, adecuadamente protegido y preferiblemente original, en el exterior del cual debe colocar una etiqueta visible con el número de RMA asignado. Si el cliente no dispone de un embalaje adecuado, puede adquirirlo a CIOCE.
 - 8.6.1. El servicio técnico rechazará cualquier envío de material que no esté identificado con su número de RMA.
- 8.7. El número de RMA asignado caduca a los 7 días. En este período debe recibirse el material en servicio técnico, o una confirmación de envío. En caso contrario, el RMA caducará y podrá ser rechazado por el servicio técnico, debiendo solicitar el cliente un nuevo número.
- 8.8. El material debe embalarse convenientemente, preferiblemente en su embalaje original. El servicio técnico no podrá en ningún caso asumir costes de roturas provocadas en el transporte si a su juicio el embalaje es defectuoso.
- 8.9. Accesorios: el cliente debe indicar por escrito los accesorios que incluya en el envío adjuntando una lista al equipo enviado. En caso de discrepancia, será notificado por fax. El cliente deberá firmar y retornar dicho fax como confirmación de haber recibido el mensaje. Sin este trámite el servicio técnico no atenderá ninguna reclamación de accesorios presuntamente incluidos en el envío y no retornados al cliente.
- 8.10. En caso de incidencias como roturas en el transporte, discrepancias en el número de serie, daños visibles en el equipo no cubiertos por la garantía, o invalidación de la garantía por exclusión en las condiciones de la misma, el cliente también será notificado por fax (ver anexo 2). El cliente debe devolver dicho aviso de incidencia firmado como confirmación de haber recibido el mensaje. En el mismo fax se indica al cliente si los daños son puramente estéticos o si afectan a la funcionalidad del equipo, y deberá indicar si desea un presupuesto de reparación los mismos. No se procederá a la reparación del equipo antes de recibir respuesta a dicho aviso.
- 8.11. Para todo material que se solicite RMA estando fuera de garantía se supondrá implícitamente que el cliente desea un presupuesto de reparación, que será elaborado y entregado al cliente. No se procederá a la reparación hasta haber recibido la respuesta al presupuesto debidamente rellenada y firmada por el cliente.
- 8.12. A juicio del servicio técnico, se presupuestará el embalaje para el envío de vuelta si se considera necesario para asegurar una protección adecuada para el transporte.
- 8.13. CONSULTAS: puede consultarse el estado de una reparación de las siguientes formas:
 - 8.13.1. Telefónicamente llamando a la help line de CIOCE
 - 8.13.2. Mediante correo electrónico a soporte@cioce.es
 - 8.13.3. Mediante internet en el área de soporte técnico de www.cioce.es.
- 8.14. El material fuera de garantía no recogido por el cliente pasados 30 días de su reparación estará sujeto a cargo por almacenaje.

- 8.15. Los presupuestos no aceptados están sujetos a cargo por no aceptación.
8.16. En caso de averías inexistente, se pasará cargo en concepto de diagnóstico.
8.17. El material fuera de garantía que no sea recogido por el cliente pasados 100 días desde su reparación, será considerado como abandonado por el cliente y el servicio técnico podrá disponer de él sin posible reclamación por parte del cliente.

9. DATOS DE CONTACTO

9.1. HELP LINE cioce s.a.

Teléfono 902 500078
Fax 93 5086504
Correo electrónico soporte@cioce.es

9.2. AVISOS ONSITE GARANTIA EXTENSA

Teléfono 902 360 292

9.3. GESTIONES VIA WEB (SOLICITUDES, CONSULTAS)

<http://www.cioce.es/tecnico.htm>

ANEXOS:

1. Formulario de solicitud de RMA
2. Formulario de aviso de incidencia
3. Criterios de aceptación de píxeles defectuosos en pantallas LCD.

NOTA: BAJO NINGUNA CIRCUNSTANCIA CIOCE O SUS PROVEEDORES SERÁN RESPONSABLES DE NINGÚN DAÑO ESPECIAL, INCIDENTAL O CONSECUENCIA DE NO SEGUIMIENTO DE LAS CONDICIONES DE GARANTÍA O DEL CONTRATO, NEGLIGENCIA, O USO INADECUADO DEL PRODUCTO, O COMPROMISOS ADQUIRIDOS CON TERCERAS PARTES SIN AUTORIZACIÓN DEL FABRICANTE. LOS DAÑOS INCLUYEN, AUNQUE NO EXCLUSIVAMENTE, PERDIDA DE BENEFICIOS, PERDIDA DE VENTAS, PÉRDIDA DE DATOS, PÉRDIDA DE USO DEL EQUIPO HUNDYX O CUALQUIER PRODUCTO ASOCIADO, COSTES DE CAPITAL, COSTES DE SUSTITUCIÓN O REEMPLAZO, INSTALACIONES O SERVICIOS; TIEMPO DE INACTIVIDAD, RECLAMACIONES DE TERCERAS PARTES, INCLUYENDO CLIENTES FINALES, Y DAÑOS A LA PROPIEDAD.

PAGINA INTENCIONADAMENTE EN BLANCO



SERVICIO TECNICO
Víctor Pradera 45
08940 Cornellà de Llobregat
BARCELONA
Tlf: 902 50 00 78 - Fax: 935 086 504
E-mail: soporte@cioce.es

SOLICITUD DE RMA

FECHA:

NO ESCRIBA EN ESTE RECUADRO RESERVADO PARA CIOCE	Nº RMA:
FECHA: <input type="text"/>	
OBSERVACIONES <input type="text"/>	
Transcurrido el plazo de 7 días, si todavía no ha enviado el material, deberá solicitar nuevo RMA.	

DATOS DEL CLIENTE

EMPRESA:	<input type="text"/>		
CONTACTO:	<input type="text"/>		
DIRECCION:	<input type="text"/>		
TLF.:	<input type="text"/>	FAX:	<input type="text"/>
NIF:	<input type="text"/>		

DATOS DEL MATERIAL

MARCA:	<input type="text"/>	MODELO:	<input type="text"/>	NUM. SERIE:	<input type="text"/>
Nº. ALBARAN o FACTURA :	<input type="text"/>	GARANTIA:	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO	PRESUPUESTO PREVIO:	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO
AVERIA OBSERVADA:	<input type="text"/>				
ACCESORIOS INCLUIDOS:	<input type="text"/>				
OBSERVACIONES:	<input type="text"/>				

Por favor rellene todos los datos y envíe la hoja por fax al número arriba señalado. CIOCE le asignará un número de RMA. Rogamos adjunte esta hoja a la documentación de envío y haga constar el nº de RMA en una etiqueta pegada al embalaje. **No se recepcionará material en Servicio Técnico que no vaya identificado con su nº de RMA.**

A efectos de verificación de garantía, es imprescindible adjuntar una copia de la factura de venta.

Si envía el material por agencia, use el embalaje original. CIOCE no se responsabiliza de desperfectos debidos al transporte por un embalaje o preparación para envío defectuosos.

Si se indica en Observaciones y el producto está en garantía, CIOCE enviara el transporte a recoger el material. Por favor prepárelo con su embalaje original. En los demás casos tales como expiración de garantía, el envío debe realizarse a portes pagados.

Condiciones de reparación: Si no se detectara avería, se pasará un cargo de 36 € más I.V.A. en concepto de diagnóstico. El presupuesto no aceptado tiene un cargo de 18€. más I.V.A..

Todas las reparaciones se abonarán al contado. Se dispone de 100 días para retirar el material reparado, pasado dicho plazo perderá el derecho a reclamarlo.

Pasados 30 días de la fecha de reparación, se cobrará 1€ diario en concepto de almacenaje.

PAGINA INTENCIONADAMENTE EN BLANCO.



Servicio Técnico

Teléfono 902 500078 - Fax 93 5086504

IMPORTANTE: Le rogamos nos devuelva a la mayor brevedad posible la presente hoja firmada rellenando los datos del recuadro inferior para poder proceder a la intervención.

AVISO DE INCIDENCIAS EN RMA Nº _____

Cliente: _____ A la atención de: _____

Material: _____ Fecha: _____

Estimado cliente:

Hemos recibido el material para reparar correspondiente al RMA especificado arriba, al cual hemos observado los siguientes desperfectos a su recepción, que no están cubiertos por la garantía:

Rotura. Descripción: _____

Rayadura. Descripción: _____

Otros. Descripción: _____

Estos daños son:

Sólo estéticos y no afectan a la funcionalidad del equipo.

Daños que deben repararse porque afectan a la funcionalidad del equipo.

OBSERVACIONES:

IMPORTANTE: Por favor rellene los datos de este recuadro y devuélvanos la hoja firmada

Le rogamos que nos indique si desea:

Que no reparemos los desperfectos mencionados

Que le pasemos presupuesto de la reparación de los desperfectos mencionados.

Cliente Sr.: _____

Fecha y firma: _____

Atentamente, C I O C E, S. A.

Departamento Técnico

HUNDYX Soporte Técnico

Boletín Técnico

TB 9105 (Actualizado)

Asunto: Máximo número permitido de pixels defectuosos en el panel LCD

Modelos: Todas las series de portátiles

Fecha: 29 Oct 1999
Causado por: Hardware
 Software
 Otros

Descripción:

Mediante el presente boletín informamos que el máximo número permitido de pixels defectuosos en los paneles LCD actualmente suministrados se ha actualizado de la siguiente forma:

1. **Número máximo de puntos brillantes: 6**
2. **Máximo número de puntos oscuros: 6**
3. **Máximo número de puntos brillantes y oscuros combinados: 7**
4. **Distancia mínima entre dos puntos brillantes: 15 mm**

	Calidad	Jefe ST	Soporte técnico
--	---------	---------	-----------------