



The High Performance PC.

*¡Gracias por adquirir Equipos de Alto Rendimiento!*

## **POLITICAS DE GARANTÍA**

La línea de equipos de cómputo EVC proporciona productos de alta calidad y desempeño, ofreciendo el respaldo que usted necesita por la inversión realizada en su compra.

Por favor, lea atentamente las condiciones de garantía ofrecida por nuestros productos, así como los términos de no-garantía, condiciones cubiertas por las limitaciones de la garantía. Cuando comience a utilizar los servicios de garantía, está informando que ha comprendido completamente el contenido de los periodos cubiertos, términos y condiciones y que está de acuerdo con ellos.

EVC es una marca registrada ante la superintendencia de sociedades en Colombia desde el año 2008, propiedad de la empresa Evolución en Computo SA, EVOCOM SA, quien asumirá el respaldo y respuesta para las solicitudes de garantía generadas por el producto que se comercializa a nivel de canales autorizados para su comercialización o el establecimiento donde se compró el producto, quienes serán la primera instancia ante el usuario final para responder y atender por las solicitudes de garantía del producto y que a su vez la solicitaran al responsable de la marca. Lo anterior por políticas de distribución y subdistribución del producto resguardando la ética y las sanas costumbres comerciales con los clientes.

### **Condiciones de la Garantía Limitada**

Se garantiza que las CPU ensamblados de la marca estarán libres de defectos de manufacturación, ensamble y materiales durante un periodo de 36 meses a partir de la fecha de compra del producto. Esta garantía se aplica únicamente a productos que son nuevos en la fecha de compra. Por favor resguarde la factura de compra, ésta será solicitada en caso de solicitud de servicio de soporte durante el periodo de 3 años de esta garantía limitada, EVOCOM SA a su discreción, reparará o reemplazará las partes defectuosas o el producto mismo con partes de funcionalidad equivalente a las originalmente integradas de fábrica, o superiores, dentro del periodo de garantía definido para ese producto, pudiendo utilizar partes o componentes usados o arreglados.

Todas las piezas o módulos retirados en garantía limitada pasarán a ser propiedad de EVOCOM SA. Todas las partes o componentes reparados o reemplazados por EVOCOM SA tendrán garantía por el periodo restante de la misma o por no menos de 90 días. Por favor conserve las cajas o paquetes originales en caso que su equipo requiera ser reparado este empaque ofrece

mayor protección durante el transporte. EVOCOM no será responsable por daños ocasionados sobre el producto durante el tránsito del mismo. Luego de ser reparado, el centro de soporte de EVC probablemente le enviará su equipo empacado en una caja genérica.

El empaque de origen no será re-utilizado. EVOCOM recuperará el sistema operativo y configuración original si la unidad de almacenamiento o disco rígido es reemplazada, o bien instalará la última versión de sistema operativo equivalente si el original no fuese compatible siempre y cuando se haya adquirido la licencia de software correspondiente. EVOCOM no será responsable de recuperar o transferir datos y/o programas personales del usuario desde la unidad de almacenamiento original. Esta garantía es únicamente válida junto con la factura original del vendedor de EVC autorizado, donde especifique números de serie y fecha de compra.

## **Términos de la Garantía Limitada**

1. La Garantía tiene un periodo de cobertura de tres años que cubre la manufactura de los componentes y/o el ensamble de los mismos y un año por la manufactura de periféricos y componentes ópticos.
2. Para cualquier problema relativo a la manufacturación de los componentes y/o el ensamble de los mismos el periodo de garantía inicia desde la fecha de recepción del producto por parte de EVOCOM SA, según los números de serie del producto y con los formatos establecidos para ese efecto.
3. En caso de que la incidencia se produzca fuera de los términos de la garantía EVOCOM SA se reserva el derecho a responder la garantía y no proporcionara servicio alguno.
4. En caso de faltas relacionadas con los materiales o la manufacturación del producto dentro del periodo de garantía, EVOCOM SA será responsable de la reparación o reemplazo del producto por uno sin defectos del mismo tipo. En caso de que el producto en cuestión este discontinuado o no se fabrique para la fecha de solicitud de la garantía, el producto defectuoso será reemplazado por productos parecidos o de similares características.
5. En caso de que el o los periodos de garantía difieran en las diferentes regiones, póngase en contacto con el establecimiento donde se compró el producto.
6. El comprador pagará las piezas, mantenimiento, elementos y servicios de reparación que se produzcan fuera del periodo de garantía. EVOCOM SA no aceptara una petición de servicio si el precio no es aceptado por el comprador.
7. En caso de que el producto no presente fallas o defectos, después de revisado por el departamento técnico de EVOCOM SA y de que las anomalías presentadas hayan sido causadas por accesorios, productos, dispositivos periféricos o relacionados diferentes del producto, así como la manipulación indebida e inexperta la garantía No será aplicable.
8. Su equipo EVC es distribuido generalmente con software libre Linux. Si tiene inconvenientes técnicos relacionados con el software cuando utiliza su equipo, sugerimos acceder al sitio Web del desarrollador para obtener más información.

9. Los equipos EVC son configurados con los mejores componentes y lo último en desarrollo del mercado tecnológico, lo cual implica que para su óptimo funcionamiento se realicen mantenimientos preventivos trimestrales de sus componentes, especialmente cuando llevan disipadores especiales para procesador ya sean de flujo de aire o de refrigeración líquida, así como de los componentes insertos en los módulos de expansión de las board como lo son Tarjetas de video, Tarjetas de sonido, Tarjetas de red, Tarjetas de puertos serial, paralelo, USB, Wire Fire, Thunderbolt.

10. Los equipos EVC son configurados con fuentes de poder real con una eficiencia relativa superior al 75%, lo cual dimensiona la capacidad de los componentes adicionales o de expansión que se agreguen al equipo.

11. Los equipos EVC son configurados con componentes electrónicos, por lo tanto para su operación y operatividad deben mantenerse bajo una atmósfera libre de polvo, dentro de límites especificados de temperatura y humedad relativa, esto es posible mediante el uso de equipos de climatización o aires acondicionados que realicen las funciones básicas de mantenimiento de la temperatura del aire dentro de los límites requeridos, o bien mediante la extracción del calor, suministrando o haciendo circular el aire y manteniendo la humedad relativa. La climatización es indispensable para un funcionamiento óptimo de los sistemas informáticos. La temperatura se debe mantener sobre los 10° a 25° C con variaciones inferiores al 5% por hora y la humedad relativa debe mantenerse entre un 50% ± 5%, con variaciones inferiores al 5% por hora.

12. Los equipos EVC son configurados con lo último en desarrollo de componentes tecnológicos, lo cual no implica que será responsable por la no existencia o la ausencia de los drivers de sus componentes con hardware o software fuera de vigencia o desactualizados.

## **Políticas Sobre Defectos en LCD TFT / LED.**

ASUS se compromete a brindarle completa satisfacción al cliente ofreciéndole los productos de la más alta calidad de la industria las pantallas de tipo LCD / LED generalmente no presenta un 0,01 % de píxeles defectuosos, por ejemplo, una pantalla de 19" SXGA (1280 x 1024) tiene casi 4 millones de sub-píxeles. Un producto que exhiba 4 píxeles defectuosos, equivaldrá a un porcentaje extremadamente pequeño del total, es decir que representará el 0,0001 % del total de los sub-píxeles de la pantalla.

$(1280 \text{ Píxeles Horizontales}) * (1024 \text{ Píxeles Verticales}) * (3 \text{ sub-píxeles por píxel}) = 3.932.160$  sub-píxeles.

$[(4 \text{ píxeles defectuosos}) / (3.932.160 \text{ sub-píxeles})] * 100\% = 0,0001 \%$  Para asegurar las pantallas con el más alto desempeño, ASUS limita el número admisible de anomalías de píxeles adoptando los siguientes criterios para complementar nuestra garantía limitada de 3 años. Esta política se aplica a todos las pantallas LCD LED durante el período de garantía.

Para conocer las políticas del fabricante referente a la garantía limitada de los monitores ASUS y los centros de servicio autorizados en el territorio colombiano, visitar el link.

<http://www.asus.com/ar/support/Service-Center/Colombia>

## Exclusiones de la Garantía Limitada

La garantía no será aplicada si:

1. El producto ha sido reparado o modificado por personal no autorizado.
2. Los sellos de garantía han sido rotos o alterados.
3. El producto presenta daños causados debidos a accidentes, desastres naturales, mal uso intencional o accidental, abuso, negligencia o mantenimiento impropio, u otras condiciones anormales.
4. El producto presenta daños causados por una instalación o conexión inapropiada a componentes internos (tarjetas de video, fuentes de poder, memorias, unidades ópticas, disipadores y/o dispositivos de refrigeración), dispositivos periféricos.
5. El producto presenta daños causados debido a un fallo eléctrico externo o cualquier accidente.
6. El producto presenta daños o pérdidas en programas, datos, o elementos de almacenamiento, o si hay costes por la recuperación de programas o datos.
7. El producto presenta daños causados por software propiedad de terceros o virus.
8. Soporte para instalar o configurar el producto con aplicaciones de software de terceros, dispositivos o configuración de conectividad.
9. Debido a limitaciones de tecnología, algunos dispositivos podrían tener funcionalidad limitada o no ser compatibles con este producto, estas limitaciones son comunes o estándares dentro de la industria de la tecnología y no son específicos sobre nuestros equipos EVC.
10. La garantía no cubre daños a ninguno de los componentes del producto causados por overclocking de sus componentes.
11. No se presta garantía ni se da soporte sobre fallas si se observa que al equipo y sus componentes no se le ha realizado el mantenimiento preventivo durante su tiempo de operatividad y de cobertura de la garantía.
12. No se presta garantía ni se da soporte sobre fallas en software ocasionadas por virus, mal manejo, fallas eléctricas, mala configuración o software instalado sin licencia.
13. No se presta garantía ni se da soporte sobre fallas si los equipos no se han mantenido durante su operatividad en ambientes bajo una atmósfera libre de polvo, dentro de límites especificados de temperatura y humedad relativa.
14. No se presta garantía ni se da soporte sobre fallas si se observa que la causal de la misma es debido a la implementación de componentes de hardware no compatibles o la ausencia de los drivers para componentes fuera de vigencia o desactualizados.

## Antes de Contactar al Centro de Soporte EVC

Resguarde sus datos personales, remueva la información confidencial y de su propiedad de la unidad de almacenamiento o disco rígido. El personal de soporte no será responsable por cualquier pérdida de programas, datos o información.

Si recibe un mensaje de error, tome nota de dicho mensaje con la descripción del problema e inclúyalo al enviar su equipo.

Tome nota de su versión de su sistema operativo y versión de BIOS.

Asegure tener a disposición su modelo de Equipo Ensamblado, número de serie, factura o comprobante de compra que indique la fecha de la misma.

\*Le será requerido presentar factura o comprobante de compra antes de ofrecer el servicio de garantía.

Para realizar la solicitud de soporte por garantía, es indispensable diligenciar el formato único de solicitud de garantía el cual se puede descargar de la página [www.evocom.com.co](http://www.evocom.com.co) en el siguiente link. <http://www.evocom.com.co/warranty.php>

El número de RMA (Reparación y Mantenimiento) será proporcionado por la mesa de ayuda de EVOCOM SA y le servirá para hacer seguimiento de su caso.

Para cualquier inquietud o requerimiento favor contactar al correo electrónico [garantias@evocom.com.co](mailto:garantias@evocom.com.co)

## Políticas de DOA (DEAD ON ARRIVAL)

Se entiende por D.O.A. a la falla que se presenta durante los 15 primeros días de compra de un equipo que requiere de atención por garantía; Esta se atiende de forma diferente ya que la máquina no ha tenido un uso significativo sino que su falla se presenta desde el primer uso.

En este caso se hace cambio de la máquina luego de pasar por un proceso de revisión del equipo el cual puede tomar un tiempo no mayor a 72 horas. Se toman en cuenta las mismas exclusiones de garantía y las mismas políticas en general enunciadas anteriormente y que aplican al caso.

EVC es una marca registrada y exclusiva de equipos de cómputo de alto desempeño, propiedad de Evolución en Computo SA.

Para mayor información visite.

[www.evc.com.co](http://www.evc.com.co)

