CERTIFICADO DE GARANTIA

Fecha:	No. De Factura:	Tipo de Equipo:	Marca:
Nombre del cliente:		Modelo:	Serie:
Teléfono/email:		Duración de la garantía:	Sucursal:

Apreciado Cliente:
Le agradecemos su confianza al adquirir este producto distribuido por RAF S.A de C.V, por lo que estamos seguros que está satisfecho de su compra. A fin de brindarle un buen servicio, le sugerimos que lea atentamente el manual de instrucciones del equipo y este certificado de garantía antes de solicitar servicios de reparación.
Los productos que presenten problemas bajo condiciones de uso y manejo normales indicados en el manual del usuario, y mientras la garantía este vigente, serán reparados o sustituidos, a opción de RAF S.A de C.V, de acuerdo al diagnostico y recomendación del Departamento de Servicio Técnico, sin costo para usted; este servicio será de acuerdo a los términos y condiciones de este certificado de garantía, o de su versión actualizada.

Como obtener Asistencia

Para obtener información sobre como recibir asistencia bajo la cobertura de la garantía, póngase en contacto con el Departamento de Servicio Técnico a los teléfonos 2213-3409 ó 2213-3331, o puede hacer sus consultas vía e-mail en la dirección: serviciotecnico@raf.com.sv.
Para recibir asistencia cubierta en la garantía, tendrá que proporcionar, además del equipo, la factura o comprobante de pago entregado en la fecha de compra, copia de este documento y una descripción detallada del problema o falla del equipo.
El cliente deberá hacer llegar a las instalaciones de RAF los equipos necesarios para revisión, así como los CD´s conteniendo los programas o drivers necesarios; en el caso de los impresores, se requiere que el cliente proporcione cartuchos de tinta con contenido suficiente para realizar el proceso de pruebas y reparación.

Invalidación de la garantía

- Instalación de los equipos sin la debida protección eléctrica y UPS.
- En caso de mora en el pago de los equipos vendidos al crédito.
- Cuando el producto haya sufrido mal uso, modificaciones no autorizadas, funcionamiento o almacenamiento contrario a las especificaciones del producto.
- Cuando se detecte que el producto fue desarmado total o parcialmente o sufrió algún intento de reparación por personas no autorizadas por RAF.
- Derrames de sustancias sobre el producto, exposición a condiciones climáticas extremas, agua, salitre, arena, humedad, polvo o uso de baterías en mal estado o la colocación de estas en forma invertida.
- Piezas plásticas exteriores rayados o maltratadas con evidencia de golpes.
- Daños ocasionados por pruebas, instalación, mantenimiento o ajustes inapropiados.
- Utilización de materiales y consumibles no recomendados por el fabricante del equipo.

Exclusiones de la garantía

- Cuando los números de serie hayan sido retirados o alterados.
- Fallas producidas por infección de virus informáticos o alguna de sus variantes.
- Daños causados por desastres naturales o provocados, fallas en la alimentación eléctrica o interacción con productos incompatibles de otras marcas.
- Configuración o restauración del sistema operativo y problemas de Software de cualquier tipo.
- Cuando el daño se deba al uso de suministros o consumibles que hayan sido rellenados o reentintados, así como daños causados por el uso de materiales inapropiados de acuerdo a las especificaciones del fabricante del equipo.
- Daños en otras propiedades causados por defectos del producto, inconvenientes, pérdidas del uso del producto, de tiempo, de beneficios, de oportunidades comerciales, de buen nombre, interferencia en relaciones comerciales, incluso si existe el conocimiento de la posibilidad de dichos daños.

Período de Garantía Limitada

El período de garantía será normalmente de un año, a partir del momento que se factura el equipo; a menos que se especifique un período diferente en este documento.

Cobertura de la garantía limitada

La garantía cubre la mano de obra y partes o repuestos utilizados para efectuar la operación correspondiente.
RAF no proporciona garantía sobre el Software instalado; aun cuando se entregue con los productos distribuidos por RAF. El software es garantizado y soportado por el fabricante del mismo, tal y como se menciona en la documentación que lo acompaña.
La garantía no incluye accesorios (tapas, fundas, charolas, cubiertas, etc.) ni el reabastecimiento de suministros y consumibles (cartuchos de tinta, cintas entintadas, baterías, perillas, cabezales de impresión, lámparas, etc.) los cuales por su naturaleza deben de ser adquiridos regularmente a través de los canales de venta autorizados.
La presente garantía no incluye compensación o indemnización alguna originada por las fallas de funcionamiento del producto distribuido por RAF. En todo caso, la responsabilidad máxima de RAF para con el cliente quedará limitada al precio de compra pagado por el equipo.
Cualquier actividad relacionada con la reinstalación o reposición del Software entregado con el equipo, será facturado al cliente a las tarifas vigentes del Centro de servicio RAF. Esto mismo aplica si la falla es causada por un defecto del Software propietario o "virus" informáticos.
El cliente es responsable por las licencias de programas instalados en los equipos bajo revisión y es responsable de la seguridad de toda la información confidencial y propietaria, RAF no se responsabiliza de los datos de los equipos ni a restablecerlos en caso de falla de algún componente de hardware.
Los servicios de garantía no incluyen visitas a domicilio, en casos excepcionales, de común acuerdo con el cliente, se podrá programar visita a domicilio en el radio urbano. Se entenderá por radio urbano a distancias no mayores de 12 Km. desde las oficinas de RAF. En otros casos que el cliente requiera se atienda sus solicitudes de servicio a domicilio, se cobrará este asistencia de acuerdo a las tarifas establecidas por el Centro de Servicio.

Para información actualizada de los términos de garantía, por favor diríjase a: http://www.raf.com.sv/servicio-al-cliente?seccion=garantias o puede llamar a nuestro centro de Servicio al cliente al teléfono: 2213-3328, Los servicios de garantía se prestarán en las instalaciones del Centro de Servicio de RAF, ubicados en el Km. 8 Carretera a Santa Tecla, Edificio RAF, en horario hábil de trabajo de lunes a viernes de 8:00 am a 12:00 am y 1:30 pm a 5 pm; el tiempo de respuesta a las revisiones y reparaciones es de 8 días hábiles.

He leído y estoy de acuerdo con los términos y condiciones de la garantía del producto:	Sello/Firma del Encargado de Sucursal:
_____ Firma del cliente	