

# Condiciones Servicio Técnico

---

Para productos distribuidos por **CIRRUS GH TECHNOLOGY COMPANY S. L.**, en adelante “**CIRRUS GH**”, considerados **defectuosos o fuera de especificaciones** y durante el periodo de garantía se establecen las siguientes condiciones:

1. El periodo de cambio o abono directo es de **7 días naturales** desde la fecha de factura. El servicio técnico solo gestiona los abonos o cambios de productos considerados defectuosos.
2. El periodo de garantía de los artículos distribuidos por “**CIRRUS GH**” es de **12 meses** ante desperfectos de fabricación. Los productos cuya garantía sea responsabilidad del propio fabricante y atendida por su red de asistencia, se rigen por la normativa dictada por dicho fabricante.
3. **No** entran dentro de la **garantía** los siguientes casos.
  - a. Placas base con **pinos del socket del microprocesador doblados** y/o sin funda protectora del socket del procesador.
  - b. **Consumibles abiertos** (toners, cartuchos de tinta, etc.)
  - c. **Software abierto.**
  - d. Los **componentes quemados, rotos, golpeados, manipulados, etc.**, así como daños causados por utilización incorrecta, accidentes o desgastes por funcionamiento.
  - e. Pérdida, manipulación o **rotura de etiquetado de control** (fabricante, número de serie, etc.)
  - f. Problemas de instalación y configuración de **software** no realizadas por el personal técnico de “**CIRRUS GH**”.
  - g. Operaciones de **mantenimiento, revisión y/o limpieza.**
4. Para el **abono** de un **producto** este debe estar **completo**, con embalaje, manuales y accesorios originales, y en perfecto estado. el cambio y/o sustitución de cualquier material se realizará de acuerdo a las condiciones de entrega del dpto. técnico.
5. Toda **solicitud de RMA** debe ir **acompañado** de su **correspondiente factura o albarán** con nº de serie.
6. El **tiempo máximo** de resolución de un RMA es de **30 días**, aunque de **media** es de **7 días** a partir de la fecha de entrada o llegada de los productos.
7. Para la **recogida o entrega de artículos de RMA** es imprescindible **presentar**, por cualquier medio, el **documento** de aceptación o finalización de **RMA donde figure el nº de RMA**
8. Los **productos** pertenecientes a RMA finalizados se **almacenarán** un periodo **máximo** de **6 meses** tras la su finalización.
9. Para poder gestionar un RMA es **necesario**:
  - a. Realizar la **petición de RMA** a través de la página web de clientes. puede descargar el documento en Excel en el siguiente enlace <http://www.cirrusgh.com/rma> o solicitarlo por e-mail a [stecnico@cirrusgh.com](mailto:stecnico@cirrusgh.com)
  - b. **Indicar** el código del producto (**P/N**), el número de serie (**S/N**), si lo dispone, y el **motivo de la solicitud** por cada producto.
10. En monitores y televisores **TFT/LED con pixeles defectuosos**, queda sujeto a las especificaciones de cada fabricante para su cambio o reparación (gestiones a realizar **directamente con el fabricante**).