



TÉRMINOS Y CONDICIONES

El presente documento establece las Políticas de IMPORT NOTEBOOK SAC, Los presentes Términos y Condiciones describen los derechos y obligaciones del Cliente y el Distribuidor en su totalidad. No aplica exclusividad o excepciones a las mismas.

CONDICIONES DE PEDIDOS

- Los pedidos deben oficializarse a través de órdenes de compra firmadas.
- Una vez el pedido sea facturado, se comunicará al cliente vía correo electrónico la habilitación de su pedido.
- El plazo máximo de pago de los pedidos, al contado, es de 48 h hábiles.
- Vencido el tiempo indicado, se solicitará al cliente, vía correo electrónico, el pago de un anticipo del 10% del monto total del pedido, para ampliar el plazo de pago, hasta por un máximo de 3 días hábiles.
- De no recibir el anticipo del 10%, dentro de las 24 h hábiles de vencido el plazo inicial de 48 h, el pedido será cancelado.
- Luego de recibido el anticipo del 10%, de no contar con el pago de saldo del 90% del pedido, dentro de los 3 días hábiles posteriores al pago del anticipo, el pedido será cancelado.
- Para todos los pedidos cancelados, se penalizará al cliente con el 3% del total del pedido. En el caso de que, el cliente haya dado un anticipo del 10% de su pedido, se aplicará el pago de la penalidad contra dicho adelanto y se le reembolsará la diferencia.
- Para los pedidos a crédito, el cliente deberá estar al día en sus pagos o, de ser el caso que, el cupo de crédito no permita que se procese el monto total del pedido, deberá liberar línea de crédito adelantando pagos por vencer. No se procesarán pedidos sobre el límite de crédito de los clientes.

CONDICIONES DE ENTREGA DE PEDIDOS

- Para compras al contado, el cliente deberá haber cancelado el monto tal del pedido.
- Para compras al crédito, el cliente deberá estar al día en sus pagos o, de ser el caso que, el cupo de crédito no permita que se procese el monto total del pedido, deberá liberar línea de crédito adelantando pagos por vencer.

- De existir un pedido en proceso, pendiente de pago o aprobación de crédito, no se aceptarán, ni entregarán nuevos pedidos al cliente, hasta completar el pedido en proceso. Esto aplica, inclusive, si los nuevos pedidos hubiesen sido pagados.
- Para los casos en los que el cliente recoge la mercadería, el plazo máximo de espera, para la entrega, es de 3 días hábiles. Vencido este plazo, se anulará el pedido, se penalizará al cliente con el 3% del total del pedido

POLITICAS DE GARANTIAS

1. Términos de la Garantía

- La garantía aplica sólo a la mercadería vendida por GRUPO OVALO 24, no se extiende a terceros ni se responsabiliza por posibles daños, y solo se presta en nuestro centro de servicios.
- La garantía no incluye ningún tipo de instalación. Dicho servicio tendrá un costo adicional, para información detallada sobre tarifa de instalación, consulte con su ejecutivo de ventas
- GRUPO OVALO 24, garantiza el Producto que el Cliente ha adquirido, estará libre de defectos y en condiciones de uso normales, durante el Período de la Garantía.
- GRUPO OVALO 24, no se responsabiliza por el desconocimiento de los términos de garantía del personal que promoció, comercialice, los productos en general.
- Es indispensable presentar el comprobante de compra (BOLETA/FACTURA ELECTRONICA) para el trámite de todos los productos en general
- No se aceptarán cambios ni devoluciones por incompatibilidad con productos, ni por errores de compra, esto se encontrará sujeto a validación por el área administrativa, así como a penalizaciones por gastos administrativos.
- El cliente deberá indicar la falla específica de la mercadería al momento de entregarla. De no verificarse la falla descrita, la mercadería será devuelta. En caso de envío de producto de provincia se deberá enviar hoja impresa describiendo la falla
- La recepción del producto, por parte de Servicio al Cliente, no implica un diagnóstico definitivo y no garantiza la aplicación de la garantía del mismo, esto será validado por el especialista técnico. Por lo tanto, el cargo de recepción que se le entrega no garantiza la aplicación de la garantía del producto.
- La garantía no cubre accesorios, conectores, puertos de entrada y salida (paralelo, serial, etc.), o cabezales de impresoras. Así mismo no cubre consumibles y/o repuestos consumibles y componentes que se desgasten por el uso.
- Los cargadores, o adaptadores de corriente, solo cuentan con 120 días de garantía

- En ningún caso Grupo OVALO 24 se responsabiliza por la pérdida de software u otros datos almacenados en el producto. Se recomienda realizar backups (copias de respaldo) en forma periódica.
- GRUPO OVALO 24, se reserva el derecho a modificar, en cualquier momento, los servicios de garantías disponibles para el Cliente, en la medida permitida por la legislación, El cliente declara su consentimiento respecto a los términos de la presente es libre y voluntario, sin que medie dolo, error ni vicio alguno que pudiera invalidarla parcial o totalmente

2. Tipos de garantía

○ **Productos nacionales:** Se rigen por las condiciones de garantía de los mismos representantes (SEGÚN LA MARCA O FABRICANTE) y se canalizan a través de sus Centros de Servicio Autorizados (CSA).

- **Centro de servicio Asus Call**
Center: 0800-007-93
Horario: Lunes~Viernes, 08:00-19:00 / Sábado, 08:00-13:00
- **Centro de servicio HP**
Call Center: 0800-700-27
Horario: (lunes-sábado de 8:00 am – 10:00 pm)
- **Centro de servicio LENOVO**
Call Center: 0800-559-81
Horario: Lunes~Viernes, 08:00-19:00 / Sábado, 08:00-13:00
- **Centro de servicio ACER Call**
Center: 0800-782-23
Horario: lunes a viernes de 9:00 AM/5:00 PM
- **Centro de servicio DELL Call**
Center: 0800-50-669
Horario: lunes a viernes de 9:00 AM/5:30 PM
- **Centro de servicio D-link**
Call Center: 01-708-8701
Horario: lunes a viernes de 9:00 AM/8:00 PM

○ **Productos importados**

- Cuentan con 12 meses de garantía, desde su fecha de facturación por Import Notebook SAC
- En caso de presentar un desperfecto de funcionamiento debe ingresar el producto al centro de servicio de GRUPO OVALO 24

Centro de servicio OVALO 24

Call Center: 01-332-1600/Anexo 4

Correo: atención.garantía@ovalo24.com.pe

Horario: lunes a sábados de 9:00 AM/6:00 PM

○ Productos remanufacturados

- Cuentan con 90 días de garantía, desde la fecha de facturación por IMPORT NOTEBOOK SAC
- Son previamente evaluados y revisados por nuestra área de control de calidad, para colocar los sellos de seguridad y certificar que el producto no presente daño físico
- En caso de presentar un desperfecto de funcionamiento debe ingresar el producto al centro de servicio de GRUPO OVALO 24

□ Centro de servicio OVALO 24

Call Center: 01-332-1600/Anexo 4

Correo: atención.garantía@ovalo24.com.pe

Horario: lunes a sábados de 9:00 AM/6:00 PM

3. Servicio en garantía

GRUPO OVALO 24 proporcionará servicios de restauración y revisión técnica detallada, para corregir un defecto de los materiales de un Producto. Los servicios en garantía se efectuarán de manera gratuita siempre que se cumplan los requisitos aplicables.

Los servicios de garantía, solo se efectuarán si el Producto está registrado con GRUPO OVALO 24 en lo relativo a la cobertura de la garantía.

GRUPO OVALO 24 deberá proporcionar instrucciones claras sobre la manera de efectuar el registro del Producto

4. Servicios fuera de garantía

En el caso de los servicios fuera de garantía, incluyendo los Daños Inducidos por el Cliente, el Cliente acepta pagar los servicios de reparación (incluyendo las piezas de recambio), así como las tarifas de envío y tramitación aplicables.

- Tras la recepción del Producto defectuoso, GRUPO OVALO 24 diagnosticará el problema. Si el diagnóstico revela que se trata de un caso no cubierto por la garantía, se enviará al Cliente un presupuesto, que incluirá los precios de las piezas de recambio necesarias y los costes de la reparación, así como los costes de la realización del diagnóstico y los costes del envío y el procesamiento. Una vez el Cliente haya aceptado por escrito este presupuesto, GRUPO OVALO 24 comenzará los servicios de reparación para el Producto.
- En el caso de que el Cliente no hubiera aceptado el presupuesto brindado por el Centro de servicio autorizado, en un plazo máximo de 15 días, el Producto se le devolverá sin reparar el Producto al Cliente por su cuenta y riesgo. no se aplicará servicio o procesará estos Productos devueltos.

5. ¿En qué casos no está su producto cubierto por la garantía estándar de GRUPO OVALO 24?

La garantía de GRUPO OVALO 24 solo cubre y ofrece servicio para problemas técnicos de los equipos durante el período de garantía y cobertura de servicio, y bajo condiciones de uso normales.

La garantía no es aplicable a los problemas con el software o los Daños Inducidos por el Cliente, así como tampoco a casos y circunstancias como, por ejemplo, y entre otros, los siguientes:

- Si el Producto ha sido manipulado, reparado o modificado por personal no autorizado.
- Si se han alterado, eliminado o desfigurado el número de serie que figura en el Producto o componentes o accesorios del mismo.
- Si se han roto o alterado los sellos de garantía y/o Sellos de seguridad de IMPORT NOTEBOOK SAC. removidas en grado leve o grave, cortes o ralladuras en su superficie.
- Placas y Procesadores con pines doblados, torcidos, quebrados, conectores Y/O rotos.
- Los daños del Producto causados por la instalación incorrecta o la conexión incorrecta a un dispositivo periférico como, por ejemplo, una impresora, una unidad óptica, una tarjeta de red o un dispositivo USB;
- Los daños del Producto causados por un fallo eléctrico externo, incluyendo la alimentación eléctrica incorrecta o la ocurrencia de accidentes.
- Productos con quemaduras originados por conexiones diferentes a las especificaciones técnicas del producto, los daños causados por el hecho de haberlo instalado o conectado a un dispositivo periférico que no sea adecuado o que no haya sido vendido por GRUPO OVALO 24;
- Los daños del Producto provocados por líquidos o humedad, Fallas producidas a causa de corrosión, óxidos, sulfatados, u otros elementos.
- Daño físico ocasionado por unidades de transportes de terceros.
- Si el Producto ha sufrido daños causados por un conflicto bélico, atentado terrorista, incendio, accidente, desastre natural, uso indebido a abusivo intencionado o accidental.
- Mantenimiento inadecuado o descuido, uso en condiciones anómalas, obsolescencia, oxidación, cambio del color, la textura o el acabado, uso y desgaste, y/o deterioro gradual;
- En caso de fraude, robo, desaparición no justificada o acto deliberado;
- Los daños del Producto resultantes del embalaje incorrecto por parte del Cliente;

6. Defectos Pantalla Display, LCD, Y/O Monitor

Debido a la complejidad de la fabricación de las pantallas de Laptop, TV, Monitores Entre otros, es posible que se presenten defectos en algún pixel o subpíxel de la pantalla, ya sea por pixel siempre iluminado o por pixel siempre apagado.

Estos defectos no son comunes, pero podrían presentarse, por tanto, si una pantalla presenta algún pixel o subpíxel defectuoso no se considera como una pantalla con fallas, salvo que el número de defectos exceda la cantidad permitida de acuerdo a la siguiente Norma.

Tomando en cuenta la Norma Técnica, la cantidad de defectos aceptados está definido de acuerdo al tipo de pixel y a la resolución de la pantalla.

Se considera aceptable la presencia de pixeles y/o sub pixeles defectuosos:

- Hasta 4 pixeles apagados

- Hasta 6 pixeles iluminados
- Hasta 8 sub pixeles apagados o iluminados

Solo se considerará como pantalla defectuosa en el caso que se exceda el número de defectos permitidos, de lo contrario se considera que la pantalla trabaja dentro de los parámetros normales de fabricación.

7. Contacto con el Centro de Atención al Cliente

- En caso de presentar algún incidente con el producto adquirido, el cliente debe poner en contacto, con el CENTRO DE ATENCION AL CLIENTE.
- El analista de Atención al Cliente intentará resolver el problema en cuestión, a distancia solicitándole su ayuda mediante accesos remotos (anysdesk, teamviewer)
- Tenga a mano la información que se indica a continuación cuando se ponga en contacto con el Centro de servicio OVALO 24:
 - I. El tipo y el modelo de su Producto;
 - II. El número de serie de su Producto
 - III. La descripción del problema;
 - IV. Los mensajes de error u otros mensajes que pudieran haberse mostrado en la pantalla.

8. Información de contacto del Cliente

El Cliente deberá proporcionar la información personal que se le solicite en el momento del reporte y creación de orden de servicio, esta información debe ser veraz, precisa y actualizada. Si se produjera algún cambio en la información personal (como por ejemplo la dirección, el número de teléfono, la dirección de correo electrónico, etc.), el Cliente tendrá que modificar y actualizar su información personal a través de nuestro correo electrónico: atención.garantía@ovalo24.com.pe.

Mediante la aceptación de los presentes Términos y Condiciones, el Cliente también acepta que parte o la totalidad de su información personal pueda transferirse a terceros con el fin de proporcionar los servicios de garantía.

9. Preparación del Producto defectuoso para el envío

- El Cliente tiene la responsabilidad de efectuar una copia de seguridad tanto de sus datos (personales) como de los archivos importantes. GRUPO OVALO 24 no será responsable en ningún caso por la pérdida de datos o archivos, o de los posibles riesgos de pérdida de la confidencialidad de los mismos, durante el proceso de la reparación o el envío. Tenga en cuenta que podría ser necesario reemplazar el disco duro durante la reparación, lo cual es otra razón para la necesidad de crear una copia de seguridad de los datos personales.
- El Cliente debe adjuntar dentro del producto ([PLANTILLA DE INGRESO](#), COPIA DE FACTURA O COMPROBANTE DE COMPRA)
- El Cliente solo tiene que incluir en el paquete el Producto en sí, incluyendo la batería, el adaptador, el cable de alimentación eléctrica y los accesorios, Retire las tarjetas SD,

unidades flash, dispositivos de almacenamiento USB, y CDs/DVDs del Producto, parte y piezas que hayan sido añadidas al producto como por ejemplo, aumento en unidad de almacenamiento (SSD,HDD u otros) así como aumento de memoria RAM y demás, Los artículos que se reciban sin haber sido solicitados específicamente se considerarán material de relleno y podrían desecharse. El Cliente no podrá efectuar ninguna reclamación con respecto a los artículos que se envíen sin haber sido solicitados específicamente.

- Utilice el embalaje original si fuera posible u otro embalaje similar para enviar el Producto defectuoso. Asegúrese de que el Producto esté bien fijado en el interior de la caja de manera que no pueda desplazarse y de que esté suficientemente protegido contra los posibles daños durante el transporte. Para mas detalles por favor descargue nuestras [INSTRUCCIONES DE ENVIO](#).
- Una vez realizado el envío, el cliente debe compartir la guía de remisión al siguiente correo ENVIO.GARANTIA@OVALO24.COM.PE,

10. Orden de servicios no Autorizadas

GRUPO OVALO 24 se reserva el derecho a rechazar envíos en los casos que se indican a continuación:

- a) Si la mercadería recibida, se encuentra sin los datos del remitente, NOMBRE, NUMERO DE CONTACTO Y BOLETA DE COMPRA
 - c) Si el contenido del paquete no coincide con la información proporcionada por el Cliente;
 - d) Si el Producto ha sufrido daños durante el transporte debido al embalaje inadecuado;
- Los casos arriba indicados se considerarán “Orden de servicios no autorizadas”, no estarán, por lo tanto, cubiertos por la garantía y se devolverá el Producto al Cliente por su cuenta y riesgo. no se aplicará servicio o procesará estos Productos devueltos, GRUPO OVALO 24 no tendrá responsabilidad alguna con respecto a los retrasos o la no realización de los servicios de reparación en las situaciones arriba mencionadas.

11. Plazo para la realización de los servicios

- Un vez registrado el orden de servicio, en un máximo de 7 útiles se brindará un diagnóstico detallado
- En caso de contar con stock de partes o piezas, la solución se brindará en un máximo de 15 días útiles, luego del diagnóstico brindado por el centro de soporte
- En caso de no contar con stock de partes o piezas, el servicio en garantía del producto defectuoso se efectuará en un plazo de tiempo, el mismo estará sujeto a la disponibilidad de piezas de recambio
- En caso que el diagnostico detallado por el centro de soporte determine una RNR; (Reparación No Rentable), se evaluará con el área admirativa una nota de crédito o cambio de producto, en un máximo de 15 a 25 días útiles

12. Garantía de servicios

- GRUPO OVALO 24 garantiza que las piezas de reemplazo estarán libres de defectos de los materiales o de la mano de obra durante un período de tres (3) meses, o durante el plazo de tiempo restante del Período de la Garantía Estándar del Producto al que

reemplacen o en el que estén instaladas, aplicándose el período que sea más largo. Esta garantía comienza en la fecha en la que se envíe el Producto restaurado al Cliente.

- Después de la entrega y/o envío del producto u orden de servicio, el cliente tiene derecho a notificar cualquier reincidencia en falla, daños o falta de piezas en un plazo de 48 horas al CENTRO DE SERVICIO; Call Center: **01-332-1600/Anexo 4** Correo: atención.garantía@ovalo24.com.pe en caso no se notificará al centro de servicio dentro de dicho plazo, el cliente no podrá efectuar reclamaciones contra GRUPO OVALO 24 en ese sentido.
- Las piezas y/o Productos defectuosos o reemplazados no se devolverán al Cliente. GRUPO OVALO 24 retendrá la pieza y/o el Producto que se reemplace durante el servicio de reparación, pasando dicha pieza y/o Producto a ser de su propiedad.
- En caso se presente reincidencia en un orden de servicio (OS), el mismo debe ser validado por el CENTRO DE SOPORTE, se considerará Reingreso, siempre y cuando se verifique la misma falla del primer reporte. De presentar tres reingresos validados con probatorio por la misma falla, se considera con el área administrativa una resolución conveniente al caso.

13. Limitación de responsabilidad

- El Cliente será responsable del embalaje correcto del Producto defectuoso que se envíe a CENTRO DE SERVICIO, GRUPO OVALO 24 no será responsable por los daños resultantes del uso de un embalaje inadecuado. el Cliente será responsable de los daños que pudiera sufrir el Producto.
- Durante los servicios de reparación, GRUPO OVALO 24 no tendrá responsabilidad alguna con respecto al software instalado o los datos almacenados en el Producto.
- GRUPO OVALO 24 no tendrá responsabilidad alguna con respecto a los daños o la pérdida de los accesorios enviados al centro de servicio sin haber sido solicitados específicamente.
- GRUPO OVALO 24 no tendrá responsabilidad alguna con respecto a los daños, pérdidas o retrasos que pudiera sufrir el Cliente debido al hecho de no haber proporcionado información correcta y/o actualizada.

14. Fuerza Mayor

Fuerza Mayor hace referencia a cualquier evento o situación que sea imprevisible y cuya ocurrencia y efecto sean inevitables e insalvables. En el caso de que GRUPO OVALO 24, debido a la ocurrencia de un evento de Fuerza Mayor, no fuera capaz de cumplir sus obligaciones establecidas en los presentes Términos y Condiciones, GRUPO OVALO 24 deberá, en vista del efecto de dicho evento de Fuerza Mayor, ser exonerada de sus obligaciones bajo los presentes Términos y Condiciones. En ese caso, el Cliente no tendrá derecho a percibir compensación alguna.