

CONDICIONES DEL SERVICIO TÉCNICO

1. Presupuesto.

Sinergia Soluciones, S.L. remitirá un presupuesto de la reparación al cliente que deberá ser aceptado por este y remitido a Sinergia Soluciones, S.L. de manera fehaciente. Una vez aceptado el presupuesto se realizará un diagnóstico del fallo que pueda presentar el equipo y se establecerá cuál es la reparación específica a llevar a cabo. El presupuesto estará sujeto a cambios durante la reparación, debido a posibles apariciones de fallos que no se reflejen en el presupuesto inicial, así como a cambios de los precios en vigor por diferentes circunstancias. Los precios establecidos serán netos y antes de impuestos.

2. Recogida y entrega.

Los equipos serán recogidos o entregados en la dirección de entrega indicada en el presupuesto, debiendo facilitarse igualmente un número de teléfono de contacto y una persona de contacto.

En el momento en que el equipo sea recogido o entregado, Sinergia Soluciones, S.L. entregará al cliente una ORDEN DE TRABAJO, en la cual constarán los datos de cliente y todos los datos relativos a la avería del dispositivo y el estado del mismo en el momento de la entrega y recepción.

Los pedidos se entregarán por transporte normal o urgente (elegido por Sinergia Soluciones, S.L.).

El coste de las entregas podrá ser a portes pagados o a portes debidos dependiendo del presupuesto firmado.

Para el caso de que el cliente haya escogido un medio de transporte y transportista diferente del elegido por Sinergia Soluciones, S.L., el vendedor quedará exento de toda responsabilidad de los daños, retrasos etc. que hubiera sufrido el equipo.

3. Tiempo de reparación.

No es posible establecer un tiempo de reparación común para las diferentes averías, y ello porque en aquellas reparaciones en las que intervienen repuestos dependen del stock de los mismos y del tiempo de entrega de los proveedores.

Los tiempos de reparación son los siguientes:

T. diagnóstico (48h) + T. reparación + T. recepción de pieza (si fuera necesario).

Si el recambio se encuentra fuera de stock, aumentar en 3 semanas/máximo el tiempo de reparación establecido que se fijará provisionalmente en el presupuesto. Si el tiempo de espera del repuesto excede el establecido, se comunicará al cliente.

4. Garantías.

4.1.- Sinergia Soluciones, S.L. garantiza que reemplazará, reparará o abonará los desperfectos en sus equipos, que ocasionen defectos de funcionamiento en los mismos, siempre que aparezcan bajo el uso adecuado de éstos, siempre sujeto a la realización de una solicitud de devolución dirigida a Sinergia Soluciones, S.L. dentro de los seis meses siguientes al envío o en el periodo que indique Sinergia Soluciones, S.L. para productos específicos. La aceptación por parte de Sinergia Soluciones, S.L. de la devolución de productos sea cual sea queda condicionada a que los productos o piezas sean devueltos a Sinergia Soluciones, S.L. dentro de dicho periodo adecuadamente embalados y a portes pagados, y donde sea adecuado, de acuerdo con cualquier instrucción particular que Sinergia Soluciones, S.L. pueda haber notificado por escrito al cliente en el momento de la entrega.

Cualquier producto o pieza que sea reemplazado por Sinergia Soluciones, S.L. y aceptado por el cliente se convertirá en propiedad de Sinergia Soluciones, S.L. Esta garantía sustituirá a cualquier garantía que conlleve la ley en lo que se refiere a adecuación de los productos para cualquier propósito particular excepto aquellos implícitos en la ley que no puedan ser excluidos.

4.2.- Dicha garantía quedará invalidada en los siguientes casos:

4.2.1.- cualquier avería ajena a los elementos reparados.

4.2.2.- cualquier daño o avería que se ocasione por mal uso, vandalismo, mala conservación (colocación del equipo/s en sitios diferentes a los que aparecen en las especificaciones), accidentes o golpes fuerte.

4.2.3.- cualquier manipulación, tanto en el software como en el hardware, realizada por el cliente o por un servicio técnico diferente al de Sinergia Soluciones, S.L.

5. **Devolución o reclamación.**

Aceptación y plazos:

1.- Si no queda satisfecho de los productos o servicios prestados por Sinergia Soluciones, S.L. podrán ser devueltos o reclamados dentro de un plazo de 30 días, siempre y cuando se envíe un escrito alegando los motivos por los que se ha producido dicha devolución o reclamación. Sinergia Soluciones, S.L. procederá al estudio detallado del informe aportado por parte del cliente, reservándose el derecho de negativa en caso de plantearse motivos fuera de un marco lógico. Sinergia Soluciones, S.L. indicará el procedimiento a seguir y la dirección a la que debe enviar el material devuelto.

Cargos imputables:

2.- En caso de que la devolución por un error imputable a Sinergia Soluciones, S.L. tanto del producto defectuoso, como del envío del nuevo producto, correrán a cargo de Sinergia Soluciones, S.L. Por el contrario si la devolución se produjera por desistimiento o error por parte del cliente, los costes de la devolución y el envío si procediere serían por cuenta de éste. Los productos serán devueltos a riesgo del comprador en caso de no elegir el transporte sugerido por parte de Sinergia Soluciones, S.L.

3.- Cuando los productos o servicios realizados sean devueltos o reclamados a Sinergia Soluciones, S.L. después de que haya expirado el plazo de los 30 días y sea cual sea la causa de la devolución o reclamación, Sinergia Soluciones, S.L. se reserva el derecho de aceptar dicha devolución o reclamación.

6. **Responsabilidades.**

Por parte del cliente:

1.- Se compromete a declarar todos los fallos del SAI o equipo averiado, o que presente algún tipo de anomalía, así como a facilitar el procedo y las labores de reparación en la medida de lo posible a los técnicos de Sinergia Soluciones, S.L.

2.- Aportará todas las claves necesarias que se requieran para la reparación del equipo y facilitará la entrada en las instalaciones hasta el lugar donde se encuentren el equipo o los equipos para su revisión o reparación.

3.- El cliente deberá aportar la evaluación de riesgos laborales, así como el plan de seguridad o cualquier otra información referida a la seguridad y salud laboral antes de acudir a realizar cualquier reparación o revisión. Por normativa, Sinergia Soluciones, S.L. debe informar a los técnicos de los posibles riesgos laborales que puedan surgir en el desempeño de su trabajo. Sinergia Soluciones, S.L. podrá reservarse el derecho de realizar la intervención en caso de no recibir dicha documentación en un período de tres días antes de realizar la intervención.

Por parte de Sinergia Soluciones, S.L.:

1.- El plazo de respuesta media será entre 1 y 5 días a partir de la aceptación del pedido oficial. Para clientes con contrato de mantenimiento, el plazo de respuesta será el pactado en dicho contrato.

2.- Una vez reparados los fallos detectados por el técnico de Sinergia Soluciones, S.L. o declarados por el cliente, se notificarán al cliente en el momento de entrega, reparación o revisión del equipo, para su aceptación, eximiéndose al técnico de toda responsabilidad en caso de que se produzca una nueva avería por fallos detectados a posteriori en el equipo.

3.- Sinergia Soluciones, S.L. quedará exenta de toda responsabilidad ocasionada por cualquier otro tipo de fallo que no tenga relación directa con la revisión o reparación que se esté realizando en ese momento.

4.- Sinergia Soluciones, S.L. no se hace responsable de los datos que pueda tener almacenados el cliente en el equipo. Si existieran datos importantes, debería informar previamente de ello al técnico o a Sinergia Soluciones, S.L. en el omento de la solicitud de reparación o intervención. En caso de no realizarse dicha información Sinergia Soluciones, S.L. quedará exenta de responsabilidad ente la pérdida de dicha información.