

## **CONDICIONES DE LAS GARANTÍAS**

---

1. **SOBRE LOS PRODUCTOS SUMINISTRADOS POR SINERGIA SOLUCIONES, S.L.:** Es de aplicación a los productos suministrados por Sinergia y con fecha de validez de un año desde la puesta a disposición, salvo que se indique lo contrario. El fabricante y Sinergia Soluciones, S.L. establecen en el manual de usuario las recomendaciones para un buen uso y mantenimiento del equipo, y por lo tanto, Sinergia no será responsable de los defectos producidos por una manipulación incorrecta, mala conservación o daños u otras influencias externas realizadas por parte del cliente. Las reclamaciones relativas a defectos y notificados en los plazos previstos anteriormente, serán solventados sustituyendo el producto por otro en buen estado o bien, aceptando la devolución del defectuoso o en su caso reparando los defectos reclamados de producto. Las devoluciones tendrán que contar con la autorización de Sinergia Soluciones, S.L., que podrá concederla o no a su discreción. Los productos devueltos deben llevar una descripción precisa del defecto y deberán ir empacutados de forma que no sufran ningún daño (de lo contrario será responsabilidad del cliente).
2. **SOBRE LAS ACTUACIONES DEL SERVICIO TÉCNICO:** 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 el cliente haya seguido las recomendaciones de uso y mantenimiento establecidos por el fabricante o por Sinergia Soluciones y que hayan aparecido bajo el uso adecuado de éstos, 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 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. Dicha garantía quedará invalidada en los siguientes casos:

- Cualquier avería ajena a los elementos reparados.
- Cualquier daño o avería que se ocasione por mal uso, vandalismo, mala conservación, accidentes o golpes.
- Por no seguir las recomendaciones establecidas por el fabricante o por Sinergia Soluciones respecto al uso y mantenimiento del equipo y realizar cualquier manipulación, tanto en el software como en el hardware, a través del propio cliente o por un servicio técnico diferente al de Sinergia Soluciones, S.L.

3. **DEVOLUCIÓN O RECLAMACIÓN:**

Aceptación y plazos:

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:

- 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.
- 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.

#### 4. **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 proceso 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 momento de la solicitud de reparación o intervención. En caso de no realizarse dicha información Sinergia Soluciones, S.L. quedará exenta de responsabilidad ante la pérdida de dicha información.