

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LA GARANTÍA DE HARDWARE DE PROMETHEAN

(Versión 4.1: junio del 2019)

Contenido:

I. Disposiciones generales aplicables a todas las garantías de hardware	página 1
A. Resumen de garantías de hardware de Promethean	
B. Garantía Promethean ActivCare estándar	
C. Garantía Promethean ActivCare Plus	
II. Niveles de servicio de garantía.....	página 2
A. Devolución para reparación	
B. Cobertura de sustitución avanzada	
C. Asistencia in situ	
D. Instalación	
E. Logística de garantía.....	página 3
III. Exclusiones de garantía.....	página 4
IV. Varios.....	página 5
• Material recibido con averías (DOA)	
• Exclusiones de garantía de la lámpara	
V. Registro de productos y activación de garantías	página 6
VI. Términos legales: Derechos y restricciones legales.....	página 6
A. Contrato íntegro	
B. Vigencia	
C. Limitación de responsabilidad	

I. Disposiciones generales aplicables a todo el hardware**A. Resumen de garantías de hardware de Promethean:**

Promethean ofrece dos tipos de garantía: "ActivCare estándar" y "ActivCare Plus". Las garantías son intransferibles y se aplican solo a productos adquiridos a través del grupo Promethean de empresas o socios de canal de Promethean autorizados.

B. Garantía Promethean ActivCare estándar:

Es la oferta de garantía que se proporciona automáticamente y sin cargo para todos los productos Promethean no registrados. El nivel de servicio y el plazo de la garantía ActivCare estándar depende del producto. Encontrará una lista actualizada de los niveles de servicio y los plazos aplicables a un producto concreto en la matriz de resumen de garantía (accesible desde el vínculo suministrado más abajo). El periodo de garantía para todos los productos comienza en la fecha de compra en que el producto se compre a Promethean, a menos que el producto se registre en el portal de registro de Promethean durante los 90 días posteriores a la fecha de instalación o configuración, en cuyo caso el periodo de garantía del producto registrado comienza en la fecha de instalación o configuración. Una vez registrados los productos, habrá un certificado de registro disponible en el portal de registro.

C. Garantía Promethean ActivCare Plus:

Es la extensión y mejora de la garantía ActivCare estándar de Promethean, que se puede adquirir a través de Promethean o de un socio de canal autorizado de Promethean. El nivel de servicio y el plazo de la garantía ActivCare Plus depende del producto. Encontrará una lista actualizada de los niveles de servicio y los plazos aplicables a un producto concreto en la matriz de resumen de garantía (accesible desde el vínculo suministrado más abajo). La garantía ActivCare Plus se debe activar desde el portal de registro de Promethean dentro de los 180 días posteriores a la instalación o configuración del producto; de lo contrario, la extensión y las mejoras no se aplicarán y la garantía revertirá a una de tipo ActivCare estándar para ese producto. Los términos y las condiciones del registro se pueden consultar en la parte V, al final de este documento. Encontrará los tipos de garantías disponibles según el país en una lista disponible en <https://www1.support.prometheanworld.com/es/content/todos-los-paises>

Para obtener una lista actualizada de los términos de garantía y los niveles de servicio que se aplican a productos particulares bajo cada una de las garantías, consulte la tabla Resumen de garantía en: <https://www1.support.prometheanworld.com/es/content/resumen-de-garantia>. Ambos documentos forman parte de estos términos y condiciones de garantía de hardware.

II. Niveles de servicio de garantía

Promethean proporciona tres tipos de servicio: Devolución para reparación (RFR, *Return for Repair*), Cobertura de sustitución avanzada (ARC, *Advanced Replacement Cover*) y Asistencia in situ (OSS, *On-Site Support*), según cuál de los dos tipos de garantía (ActivCare estándar o ActivCare Plus) sea aplicable al producto: Para todos los niveles de servicio de garantía, el cliente es responsable de ponerse en contacto con Promethean cuando se produzca el error o el fallo. El equipo de Soporte Técnico de Promethean realizará un proceso de diagnóstico completo con la cooperación del cliente.

Para obtener información detallada sobre la asistencia con la garantía de Promethean, visite nuestra página web. Elija entre las opciones de idioma para la información sobre asistencia en otros idiomas. El enlace de asistencia en inglés aparece a continuación.

<https://support.prometheanworld.com>

A. Devolución para reparación:

1. Una vez que el equipo de Soporte Técnico de Promethean haya diagnosticado un producto como defectuoso, Promethean puede indicar al cliente que desinstale el producto defectuoso, lo embale adecuadamente para su transporte y lo envíe (con los gastos a cargo del cliente) para que Promethean lo repare o sustituya. Promethean indicará al cliente adónde debe enviar el producto defectuoso.
2. La entrega y el seguimiento del producto defectuoso a Promethean es responsabilidad del cliente y se recomienda utilizar un transportista adecuado con servicios de seguimiento.
3. Una vez recibido, examinado y aprobado por Promethean, el producto se reparará o sustituirá, a discreción de Promethean. El producto sustituto se enviará al cliente (estos gastos de envío corren a cargo de Promethean). Los cargos de desinstalación del producto defectuoso y la reinstalación del producto reparado o sustituido correrán a cargo del cliente.
4. Los productos proporcionados por primera vez como sustitutos bajo garantía recibirán la ventaja del plazo restante de la garantía disponible para el producto sustituido, a partir de la fecha de envío del producto sustituto desde Promethean, excepto en el caso de las lámparas de repuesto, que tendrán un periodo de garantía de 90 días a partir de la fecha de envío.

B. Cobertura de sustitución avanzada:

1. Una vez que el equipo de asistencia técnica al cliente de Promethean haya diagnosticado un producto como defectuoso, Promethean puede enviar, a su discreción y con gastos a cargo de Promethean, un producto sustituto al cliente antes de que este devuelva el producto defectuoso. Promethean indicará al cliente cómo procesar la devolución del producto defectuoso, utilizando la etiqueta de prepago incluida con el producto sustituto. El cliente debe organizar la desinstalación, el embalado y el envío del producto defectuoso a Promethean dentro de los 30 días posteriores a la recepción de la pieza o el producto sustituto. Los cargos de desinstalación del producto defectuoso y la reinstalación del producto reparado o sustituido correrán a cargo del cliente.
2. Si Promethean no recibe el producto defectuoso 30 días después de registrar el sustituto como entregado al cliente, Promethean se reserva el derecho a facturar al cliente el precio del producto, los cargos de envío y cualquier otro gasto incidental en que se incurra para proporcionar la pieza, y el cliente se compromete a pagar esa factura. El coste de la pieza o el producto lo determinará Promethean y se basará en el precio de venta en el mercado para el mismo producto o similar.
3. Los productos proporcionados por primera vez como sustitutos bajo garantía recibirán la ventaja del término restante de la garantía disponible para el producto sustituido, a partir de la fecha de envío del producto sustituto desde Promethean, excepto en el caso de las lámparas de repuesto, que tendrán un periodo de garantía de 90 días a partir de la fecha de envío.
4. Si un producto sustituto enviado con antelación se utiliza como parte de cualquier otro producto, defectuoso o no, que no sea el producto defectuoso para el que se envió originalmente, el producto sustituto quedará sin garantía y no se aplicará el término de garantía restante disponible del producto original vendido.

C. Asistencia in situ:

1. Una vez que el equipo de Soporte Técnico de Promethean haya diagnosticado un producto como defectuoso, Promethean realizará las coordinaciones pertinentes para que un proveedor de servicios de Promethean visite las instalaciones del cliente, con costes a cargo de Promethean. Promethean también puede enviar un producto sustituto al cliente para que el proveedor de servicios de Promethean lo utilice durante su visita. Una vez que el producto sustituto se encuentre en las instalaciones del cliente, este último será responsable de su cuidado y estado.
2. El proveedor de servicios de Promethean es responsable de desinstalar el producto defectuoso e instalar su sustituto, así como de garantizar que el producto esté en perfecto funcionamiento antes de abandonar las instalaciones.
3. El proveedor de servicios de Promethean también es responsable de embalar los productos defectuosos en la ubicación del cliente para su devolución a Promethean, con costes a cargo de Promethean.
4. Si, al llegar a la ubicación del cliente, el proveedor de servicios de Promethean recibe instrucciones de reparar un producto cuyos datos son diferentes (p. ej., número de serie o tipo de producto) a los indicados en el informe emitido tras el diagnóstico, el proveedor de servicios de Promethean se reservará el derecho a facturar al cliente el coste del desplazamiento y las piezas suministradas en la llamada/reclamación original, así como cualquier otro gasto incidental en que se incurra para proporcionar la pieza, que el cliente se compromete a pagar.
5. Los productos proporcionados por primera vez como sustitutos bajo garantía recibirán la ventaja del término restante de la garantía disponible para el producto sustituido, a partir de la fecha de envío del producto sustituto desde Promethean, excepto en el caso de las lámparas de repuesto, que tendrán un periodo de garantía de 90 días a partir de la fecha de envío.
6. Cualquier problema que pueda afectar a una reparación incluida en la garantía que no se especifique en estos términos y condiciones será examinado y determinado por el proveedor de servicios de Promethean durante la evaluación de riesgos realizada in situ. El proveedor de servicios decidirá si es posible realizar el trabajo in situ sin riesgos para la seguridad.
7. Para poder reparar el producto defectuoso en condiciones adecuadas, el sitio y el equipamiento del cliente deberán ser fácilmente accesible, incluyendo lo siguiente:
 - a) Promethean podría requerir la asistencia del cliente para mover el producto defectuoso en el sitio del cliente; el cliente debe acceder a ello cuando sea posible;
 - b) Si el producto está montado en una pared, el borde inferior del producto no debe estar a más de 1,4 metros del suelo;
 - c) El producto debería estar plenamente accesible, sin ningún tipo de obstrucción que impida llegar al mismo;
 - d) Si el producto está situado en un piso que no sea la planta baja de la ubicación del cliente, deberá haber disponible un ascensor con cabida para el producto sustituto embalado;
 - e) Si el producto está instalado en un soporte o una pantalla de otro fabricante, debe ser accesible sin necesidad de usar equipos o herramientas especiales;
 - f) En caso de no cumplirse estos criterios, Promethean se reserva el derecho a no realizar ningún servicio incluido en la garantía.

D. Instalación:

Promethean recomienda que todos sus productos los instale un instalador competente. El daño causado por una instalación que no cumpla con las normas quedará excluido de la garantía. Consulte la parte III, Exclusiones de la garantía. Promethean no será responsable de ningún daño ni personal ni a la propiedad que pueda producirse por una instalación inadecuada, defectuosa o que no cumpla con las normas.

E. Logística de la garantía:

1. Es responsabilidad del cliente garantizar que ninguno de los productos sustitutos presente daños físicos visibles en el momento de su entrega. Cualquier notificación de daños se debe comunicar al grupo Promethean de empresas en un plazo de siete días.
2. Las entregas de los productos de Promethean se depositan en la calle, en un punto seguro tan cercano a la propiedad del cliente como sea posible. Para trasladar el producto entregado al interior del edificio, el cliente debe asegurarse de contar con personal suficiente. El conductor del vehículo que efectúa la entrega no se hace cargo de esa tarea.

3. La recogida de productos de Promethean se realiza en la zona común de la planta baja del edificio del cliente.
4. En países en que no se aceptan entregas con portes pagados, Promethean hará la entrega en el aeropuerto o puerto más cercanos al domicilio de entrega. Es responsabilidad del cliente aceptar la entrega y el pago de todos los gastos de aduanas y logística avanzada. Promethean aceptará cargos por tasas y gastos incurridos.

III. Exclusiones de garantía

A. Promethean no frece ninguna garantía en las circunstancias siguientes:

1. Productos que el cliente no haya adquirido de Promethean o de un socio de canal autorizado de Promethean;
2. Productos que se hayan modificado/usado como componentes de otros productos, de Promethean u otros fabricantes;
3. Productos usados sin seguir las instrucciones de Promethean o las especificaciones del fabricante para el producto;
4. Productos dañados deliberada o accidentalmente, independientemente de la causa, incluidas, entre otras, mal uso; abuso; pérdida o daño provocado por incendio, desastres naturales, guerra, actos de violencia o motines; el traslado de equipos; productos en tránsito; apagones o fluctuaciones en el suministro eléctrico; clima extremo (como temperaturas o humedad extremas); tensiones o interferencias físicas o eléctricas extremas; instalación o reparación inadecuada realizada por cualquier instalador o proveedor de terceros; la degradación deliberada de productos por grabado/escritura que incluye, entre otros, código postal, nombre o cualquier otro identificador en el producto; o errores producidos por la retirada, sustitución y reinstalación incorrectas de productos;
5. Productos dañados deliberada o accidentalmente por un régimen de limpieza que no sigue las instrucciones de limpieza y mantenimiento proporcionadas por Promethean y disponibles en <https://support.prometheanworld.com>;
6. Para elementos como soportes y accesorios que pueden incluirse en el paquete y que pueden utilizarse para la sujeción de un producto en garantía;
7. Para consumibles (que no sean la lámpara del proyector, como se describe a continuación, en la sección Miscelánea), que incluyen, entre otros, pilas, fusibles, conectores, molduras, botones, cables, fuentes de alimentación y puntas de lápices;
8. Para productos dañados por su uso con productos o aplicaciones de terceros; o
9. Para componentes estándar dentro de los productos, si el error o fallo se produce fuera de las normas internacionales relacionadas con el componente; y
10. Para productos en que el número de serie se haya quitado o aparezca desfigurado, ya que eso impedirá la identificación de la garantía y el propietario;
11. El mantenimiento o la reparación de productos sin autorización de Promethean.

B. Tergiversación de términos de la garantía:

Promethean no tendrá responsabilidad alguna en los casos donde el socio de canal haya tergiversado los términos o niveles de servicio de cualquier garantía proporcionada por Promethean. El cliente es responsable de comprender los términos y las condiciones del hardware de Promethean que se aplican a todas las garantías de Promethean antes de adquirir el producto. Promethean no atenderá ninguna reclamación de garantía ni niveles de servicio ofrecidos de forma independiente por sus socios de canal u otros revendedores.

C. Los errores o fallos relacionados con cualquiera de las siguientes causas no están incluidos en la garantía de Promethean:

1. Instalación o configuración del producto, incluida la conexión a redes WAN o LAN;
2. Hardware o software de terceros;
3. Cableado externo de terceros;
4. Servicios no autorizados por Promethean

IV. Miscelánea

1. El producto sustituto será de igual o mayor calibre que el producto original, pero no necesariamente nueva. Pueden ser productos reparados que funcionan perfectamente.
2. Promethean se reserva el derecho a cobrar por los servicios que presta en atención de una reclamación que incumpla cualquiera de estos términos y condiciones. Al cliente se le notificará de la posible aplicación de un cargo en el momento en que reserve o realice el pedido del servicio. Si posteriormente Promethean establece que ha atendido una reclamación que en realidad incumplía los términos y las condiciones aplicables, incluida la ausencia de error o fallo, Promethean se reserva el derecho a facturar al cliente los gastos en piezas, productos, mano de obra y otros en los que se incurra para atender la reclamación. Además de los recursos de los que puede disponer legalmente Promethean, el impago de la factura podría llevar a Promethean a negarse a atender cualquier reclamación futura del cliente mientras no se realice el pago de la factura en cuestión.
3. Promethean se reserva el derecho a facturar al cliente los gastos en piezas, productos, mano de obra y otros en los que se incurra para atender la reclamación. Además de los recursos de los que puede disponer legalmente Promethean, el impago de la factura podría llevar a Promethean a negarse a atender cualquier reclamación futura del cliente mientras no se realice el pago de la factura en cuestión.
4. Promethean se reserva el derecho de requerir evidencia fotográfica del producto defectuoso y/o el sitio en que se encuentra el producto defectuoso antes de comenzar el servicio.
5. Material recibido con averías (DOA)
 - a) Un producto se considera recibido con averías si produce un error o fallo al utilizarlo por primera vez durante los primeros 10 días de la instalación o configuración, y dentro de los 120 días posteriores a su compra. Si el producto se identifica entonces como no funcional mediante un proceso de diagnóstico realizado por el cliente y por el equipo de Soporte Técnico de Promethean, Promethean sustituirá el producto defectuoso de acuerdo con el proceso de Sustitución avanzada descrito en la sección II: Niveles de servicio de garantía.
 - b) Si el primer uso y fallo del producto se produce pasados los 120 días posteriores a su adquisición, el cliente tendrá derecho a la asistencia de garantía para el producto de acuerdo con los términos de la garantía estándar ActivCare de Promethean.
 - c) Los clientes tendrán que organizar la reinstalación del producto sustituto, con costes a su cargo.
 - d) En el caso de que surja alguna disputa, se aplicarán los términos y condiciones de la garantía de hardware de Promethean, donde se haya instalado o configurado el producto, independientemente de dónde o a qué socio de canal se haya comprado.
6. Las lámparas, cuando se compran por primera vez como parte de un proyector, reciben una garantía como se describe en la tabla Resumen de garantía que se encuentra en: <https://www1.support.prometheanworld.com/es/content/resumen-de-garantia> y que mediante esta referencia pasa a formar parte de estos términos y condiciones de garantía.
 - i) Las lámparas de sustitución se proporcionarán según los términos del servicio de Cobertura de sustitución avanzada. Este envío está sujeto al funcionamiento del proyector dentro de las directrices y en condiciones normales, como se definen en la guía del usuario para el proyector en cuestión.
 - ii) El registro de un proyector o la compra de una garantía ampliada no extiende el término de la garantía de una lámpara más allá del plazo especificado en la matriz de resumen de garantía.
 - iii) La garantía de la lámpara del proyector se aplica exclusivamente a un fallo total de la lámpara y no al uso y desgaste normal, como la reducción del brillo con el tiempo.
 - iv) Las lámparas de proyectores son consumibles y Promethean no ofrece ninguna garantía de que se vaya a alcanzar la vida útil esperada.
 - v) Las lámparas adquiridas independientemente del proyector tendrán únicamente una garantía de RFR de 90 días.
7. Los productos proporcionados como actividad promocional, a la entera discreción de Promethean, recibirán la garantía ActivCare estándar de Promethean aplicable al producto y país pertinente, a partir de la fecha de envío desde Promethean.

8. El cliente es responsable de:
 - I. Proporcionar detalles completos y correctos de cualquier error o fallo al equipo de Soporte Técnico de Promethean, y cooperar con el proceso de diagnóstico. Si el cliente no sigue el proceso de diagnóstico del equipo de Soporte Técnico de Promethean, Promethean se reservará el derecho a facturar al cliente el coste del desplazamiento y las piezas suministradas en la llamada/reclamación original, así como cualquier otro gasto incidental en que se incurra para proporcionar la pieza.
 - II. Quitar los datos personales del producto defectuoso, ya que Promethean no será responsable de la restauración o protección de datos personales.
 - III. Extracción de cualquier hardware que no sea de Promethean (entre otros, unidades de memoria USB, tarjetas de tipo PC Card y puertos OPS (Open Pluggable Specification)).
9. Los productos vendidos por socios de canal a territorios no específicamente incluidos en la lista de territorios, pero que un cliente o partes ajenas a Promethean pueden considerarlos parte de un territorio en la lista, solo recibirán servicios en el nivel Devolución para reparación.

V. Registro de productos y activación de términos y condiciones de garantías

1. Para poder brindar servicios adecuados a sus clientes conforme a las ofertas de garantía ActivCare Plus, Promethean debe obtener información sobre los clientes y los productos que hayan comprado e instalado. Para recopilar dicha información, Promethean permite el registro de productos y la activación de las garantías ActivCare Plus mediante el portal de registro de Promethean.
<https://registration.prometheanworld.com>
2. Es responsabilidad de la persona que se registra garantizar que toda la información proporcionada sea correcta y se haya verificado. Si la información de registro proporcionada resultara ser incorrecta, Promethean lo interpretará como una contravención de los términos y condiciones, y podrá, a su entera discreción, invalidar un registro y, por consiguiente, todos los términos y condiciones de garantías vigentes proporcionados como resultado del registro también se considerarán no válidos.
3. El registro de un producto mediante el portal de registro no supone de modo alguno que la instalación la haya realizado un instalador competente. El registro de un producto en nombre de un cliente a través del portal de registro no supone de modo alguno que los productos sean propiedad de la parte que los registra.
4. A menos que se especifique lo contrario, se supondrá que un registro mediante el portal de registro se habrá realizado con la aprobación del cliente registrado.
5. El registro de productos que cuentan con la garantía ActivCare de Promethean se debe realizar dentro de los 90 días posteriores a la instalación o configuración, y la instalación se debe realizar dentro de los 365 días posteriores a la fecha de envío desde Promethean. La activación de la garantía ActivCare Plus de Promethean para los productos registrados se debe realizar dentro de los 180 días posteriores a la instalación o configuración, y la instalación se debe realizar dentro de los 365 días posteriores a la fecha de envío desde Promethean. Transcurrido este plazo, Promethean no puede reconocer los productos como registrados de forma válida. Promethean se reserva el derecho a retirar cualquier registro realizado en incumplimiento de cualquiera de sus términos y condiciones.
Haga clic en los enlaces siguientes para obtener más detalles:
<https://www1.support.prometheanworld.com/es/content/garantías-activcare>
<https://registration.prometheanworld.com>

VI. Términos legales: Derechos y restricciones legales

Excepto en lo estipulado en estos términos y condiciones de garantía, y en la medida máxima permitida por la ley, Promethean rechaza específicamente toda garantía expresa o implícita, incluidas sin limitaciones las garantías de comercialización y adecuación para un fin específico, así como las garantías contra defectos ocultos o latentes. En la medida en que Promethean no puede rechazar ni excluir lícitamente garantías implícitas según la ley aplicable, también en la medida posible cualquier reclamación bajo dichas garantías implícitas finalizará junto con la finalización del término de la garantía aplicable.

Esta garantía otorga al usuario derechos legales específicos; puede que posea otros derechos que variarán de acuerdo con la legislación de cada país, provincia o estado. Estas garantías limitadas se registrarán e interpretarán según las leyes de Inglaterra.

A. Integridad del contrato:

Este documento y cualquier otro al que se haga referencia aquí establecen la totalidad del acuerdo relacionado con los términos y las condiciones de las garantías de hardware de Promethean, y sustituyen todo acuerdo, arreglo o representación anterior sobre el producto, incluidas las representaciones en la literatura de ventas de Promethean o los consejos que haya recibido de Promethean o de cualquier revendedor, socio comercial, socio o distribuidor de Promethean. Ningún revendedor, socio comercial, socio o distribuidor de Promethean está autorizado a realizar o acordar ninguna modificación, extensión, adición o variación en los términos y las condiciones de garantía, ni a ofrecer otros recursos (incluido, entre otros, el de la oferta de un reembolso) por o en nombre de Promethean. No se puede realizar ninguna modificación a estos términos y condiciones de garantía a menos que la realice por escrito un directivo de Promethean.

B. Vigencia:

Si un tribunal de jurisdicción competente dictamina por cualquier motivo que alguna disposición de estos términos y condiciones de garantía de Promethean es nula, ilegal o no aplicable, dicha disposición se deberá separar sin efecto para el resto de las disposiciones. Si una disposición de estos términos y condiciones de garantía que resulta fundamental para el logro del objetivo de estas garantías se considera nula en alguna medida, el cliente y Promethean iniciarán inmediatamente conversaciones de buena fe para corregir dicha invalidación.

C. Limitación de responsabilidad:

En la medida máxima permitida por la ley, Promethean no será responsable de ninguna pérdida o daño directo, indirecto, especial, fortuito o resultante que se produzca por el incumplimiento de cualquier garantía o condición o término de Promethean, ya sea contractual (incluida la negligencia), extra-contractual, de equidad o cualquier otra teoría legal, que incluyen entre otros cualquier pérdida o daño a los datos, pérdida de negocio, pérdida de oportunidades de negocio, o pérdida de reputación.

Las limitaciones anteriores no se aplicarán a las reclamaciones por muerte o lesiones personales, ni a ninguna responsabilidad legal por actos intencionados o de negligencia grave, por acción u omisión, ni a otro tipo de pérdida o daño para los que legalmente no exista limitación ni exclusión de responsabilidad.

A menos que lo exijan las leyes aplicables, la responsabilidad total de Promethean bajo o en relación con estos términos y condiciones, o cualquier reclamación de garantía, se limitará, en el caso de cualquier garantía ampliada, al reembolso de los costes pagados por el cliente por cualquier garantía mejorada y, de lo contrario, se limitará a [100,00 £ (cien libras)].