

## 1. DESCRIPCION

UNIVERTIA fabrica ordenadores, bajo su marca TECHcomputer, con diferentes configuraciones de hardware y software adaptados a los diferentes mercados existentes en España.

Todos los ordenadores TECHcomputer incluyen un período mínimo de garantía comercial de 3 años, siendo gestionada dicha garantía desde el Departamento Postventa. Este departamento técnico profesional está dividido en tres áreas principales: Call Centre, Laboratorio y Servicio In Situ.

Además, desde este mismo departamento se gestiona y mantiene una red de más de 100 puntos de servicio técnico distribuido por toda la geografía española.

## 2. COBERTURA

El servicio de garantía, aplicable a todos los productos TECHcomputer, incluye piezas de repuesto, mano de obra y portes.

## 3. PROCEDIMIENTO

### 3.1 INFORMACIÓN NECESARIA

La información mínima que se requiere para la apertura de la incidencia en nuestro Departamento Postventa, y de esta manera poder proceder con la resolución de la misma, es la siguiente:

- Nombre del usuario doméstico, Empresa u Organismo. En el caso de los dos últimos, también una persona de contacto que se encuentre al tanto de la incidencia.
- Datos de contacto: teléfono y/o correo electrónico.
- Modelo y nº de serie del ordenador afectado.
- Dirección postal completa en la que se encuentra el ordenador.
- Breve descripción de la incidencia detectada.

### 3.2 COMUNICACIÓN INCIDENCIAS

Los usuarios de ordenadores TECHcomputer disponen, para comunicación de incidencias o cualquier otro tipo de consulta técnica, de dos modos:

- Vía teléfono. Llamando al +34 953 962 075
- Vía correo electrónico. Usando, para ello, la cuenta [soporte@univertia.es](mailto:soporte@univertia.es)
- Vía Whatsapp. Mediante mensajería a través del 664485124

La información enviada por correo electrónico o Whatsapp es recibida 24/7, todos los días del año.

### 3.3 GESTIÓN Y RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS

Una vez registrada la incidencia, se pone en marcha en proceso para la resolución de la misma; proceso que varía en función del tipo de garantía comercial asociada al ordenador a la hora de la compra del mismo.

UNIVERTIA ofrece a sus clientes dos tipos de servicio de garantía, que quedará claramente asignado al ordenador en el momento de la compra: garantía en laboratorio o garantía in situ.

#### 3.3.1 GARANTÍA EN LABORATORIO

Si la incidencia detectada en el ordenador no se ha podido resolver telefónicamente por el Call Centre, la solución de la misma pasa por retirar a laboratorio el ordenador afectado para lo cual se le informa al cliente de los pasos a seguir para su envío:

- **IMPORTANTE:** Es responsabilidad del cliente el tener **copia de seguridad** actualizada de los datos contenidos en el ordenador. Bajo ningún concepto, UNIVERTIA se responsabilizará del contenido de la/s unidad/es de almacenamiento instaladas en el ordenador enviado para su revisión en laboratorio
- El usuario deberá preparar el equipo para su transporte, para ello se recomienda utilizar el embalaje original del mismo, en la medida de lo posible o, en su defecto, un embalaje adecuado para evitar daños durante el transporte. **IMPORTANTE:** todos los daños causados por un embalaje deficiente o inadecuado serán responsabilidad del usuario, por lo que la reparación de los mismos se realizará previa emisión y aceptación de presupuesto.
- El usuario informará al Call Centre que el ordenador se encuentra listo para ser recogido, momento en el que, desde el Call Centre, se ordenará la recogida a la empresa de paquetería correspondiente.

Una vez recibido en el laboratorio el ordenador afectado, se procederá a su revisión y se realizarán todas las actuaciones necesarias para solucionar la incidencia y dejarlo completamente operativo.

Una vez finalizada la reparación, y comprobado fehacientemente el correcto funcionamiento del ordenador, se procederá a informar al usuario de los trabajos realizados y del envío, por la empresa de paquetería correspondiente, a su domicilio.

Todos los costes de transporte (recogida y entrega), son a cargo de Univertia.

### 3.3.2 GARANTÍA IN SITU

Si la incidencia detectada en el ordenador no se ha podido resolver telefónicamente por el Call Centre, la solución de la misma pasa por coordinar la visita de un técnico al usuario para realizar la reparación del ordenador en su domicilio.

**IMPORTANTE:** Es responsabilidad del cliente el tener **copia de seguridad** actualizada de los datos contenidos en el ordenador. Bajo ningún concepto, UNIVERTIA se responsabilizará del contenido de la/s unidad/es de almacenamiento instaladas en el ordenador.

El usuario deberá facilitar un área de trabajo adecuada para el desmontaje y montaje del ordenador sobre el que se va a realizar la reparación.

Si la reparación se va a realizar en la vivienda del usuario, un adulto deberá estar presente durante todo el tiempo que dure la visita del técnico que realizará la reparación.

Una vez finalizados los trabajos sobre el ordenador, y comprobado su correcto funcionamiento, se le entregará al usuario una copia del informe de reparación detallando solución, piezas sustituidas (si ha sido necesario) y pruebas realizadas para la verificación de su correcto funcionamiento.

Todos los costes generados por este servicio, son a cargo de Univertia.

## 4. NIVEL DE SERVICIO

En la siguiente tabla se detallan los niveles de servicio mínimos aplicables, salvo justificada causa de fuerza mayor, a la prestación del servicio de garantía.

Comunicación de incidencias	Tfno.: +34 953 962 075 Email: <a href="mailto:suporte@univertia.es">suporte@univertia.es</a> Whatsapp: 664485124
Horario de atención de incidencias	De lunes a viernes, de 07:30 a 14:30
Tiempo máximo de atención	2 horas
Tiempo máximo de respuesta	2 días laborables
Tiempo máximo de resolución	20 días laborables

**Tiempo de atención:** es el tiempo que transcurre desde que el aviso de incidencia es recibido correctamente hasta que el Call Centre confirma la recepción del mismo con el usuario, y comprueba que se trata de una avería.

**Tiempo de respuesta:** es el tiempo que transcurre desde que se confirma la recepción de la incidencia hasta que el Departamento Postventa está en condiciones de iniciar la resolución de la incidencia.

**Tiempo de resolución:** es el tiempo que transcurre desde que se confirma la recepción de la incidencia hasta que ésta queda resuelta.

Los niveles de servicio detallados en la tabla anterior, son los niveles estándar del servicio de garantía; en el caso que en los acuerdos, facturas o requerimientos del cliente se detallen otros niveles de servicio diferentes, dichos niveles de servicio prevalecerán sobre los que se reflejan en este documento.

## 5. CONCEPTOS NO CUBIERTOS POR LA GARANTÍA

Esta garantía no cubre lo siguiente:

- Los defectos que tengan su origen en accidente, siniestro, uso inadecuado, mal trato o causa de similar naturaleza.
- Empleo de dispositivos o accesorios que no estén homologados por el fabricante.
- Cualquier problema ocasionado por virus, desconfiguraciones, actualizaciones de BIOS o cualquier otro programa.
- La manipulación del ordenador por personal no autorizado expresamente por Univertia.
- Pérdida de datos o daños a los mismos.
- Cualquier programa de software, que se suministre con el producto o que se instale posteriormente.
- Anomalías o daños causados por un entorno operativo o físico no adecuado, desastres naturales, sobretensión eléctrica o un mantenimiento impropio.
- Causaría la pérdida de la garantía la ausencia total o parcial de la etiqueta identificativa con el nº de serie del ordenador.