

Condiciones Generales de Servicios

Aplicado a: Formateo e Instalación de Programas

Teknologia Limitada

El software ilegal contiene programas espías, troyanos y virus que comprometen la seguridad del usuario y la inviolabilidad de sus datos personales, cuentas bancarias, etc. Esto sucede porque se desconoce la procedencia del código del software pirata y el contenido de cada CD falsificado. Asimismo, los falsificadores pueden fácilmente aprovecharse de los compradores adicionando a los software, virus y/o programas espías que luego utilizan para acceder a datos personales y confidenciales tales como cuentas bancarias de las empresas afectadas.

Al mismo tiempo, el software pirata tiene consecuencias negativas importantes implicaciones para la economía nacional, ya puesto que evade el pago de impuestos, con lo que ello supone para el Gobierno a efectos de disponer de recursos públicos que invertir; destruye empleo, ya que impide contar con los recursos necesarios a quienes invierten en su desarrollo; y causa graves perjuicios puesto que en última instancia daña las posibilidades de comercio y competencia internacional del país.

Formateo e Instalación de Programas

Si usted quiere en su equipo eliminar completamente todos los programas e información, y quiere dejarla instalada con todos los programas a nuevo, como si el equipo fuera nuevo le podemos brindar este servicio de dos formas distintas:

En nuestro Laboratorio: Coste de mano de obra correspondiente a formateo e Instalación. Reinstalación completa de Sistema Operativo Windows, Aplicaciones de Ofimática, Antivirus, Firewall y parches de seguridad, Códec, y otros utilitarios, **desde \$12.000.**

El coste podrá variar dependiendo del tipo de equipo, la posesión de los drivers o no, y las condiciones de funcionamiento del hardware. No se incluyen software que deberán ser provistos por el cliente. Estas labores están cotizadas si el cliente acerca el equipo al laboratorio.

Si el cliente no provee el software, se realizará la instalación del Software Original Pre-Instalado en el equipo utilizando la misma Licencia pegada en la parte posterior del equipo.

Si el cliente no provee el software, y no posee Software Original Pre-Instalado, se encuentra dañado y/o no existe Licencia, se procederá a pre-instalar Software, con el compromiso que el cliente concurra a un centro autorizado a adquirir la Licencia previamente del Software Pre-Instalado lo antes posible, cayendo la responsabilidad legal y judicial completa al cliente, pues la empresa sólo ha actuado como intermediario y consejero, y la Licencia Pre-Instalada cumple el rol de probar el correcto funcionamiento del Hardware del equipo y no como Sistema Operativo Final.

Si el cliente provee software pirata, la responsabilidad será exclusiva del cliente.

Si usted prefiere un **técnico puede retirar el equipo de su domicilio u oficina**, y luego de reparado entregarlo e instalarlo nuevamente. De esta manera usted se sentirá más cómodo sabiendo que no corre peligro de errores en la desinstalación e instalación del mismo. Además, el técnico le explicará las reparaciones realizadas y mostrará como quedo el equipo reparado en su propio domicilio. Este servicio adicional tiene un coste de **\$10.000**, el cual ya incluye los costes de movilidad en ambos viajes.

En su domicilio: En caso de que usted prefiera que un técnico haga el trabajo de realizar estas labores pero en su oficina o domicilio, calcule que habitualmente se demoran varias horas. Es recomendable que ubique todos los manuales y CDS de drivers y programas antes de coordinar una visita, así se aprovecha mejor el tiempo. Esta labor puede demorar entre 3 horas a 5 horas continuas, dependiendo de la velocidad del equipo principalmente y su estado de funcionamiento, y la posesión o no de los controladores o drivers. Este servicio tiene un coste por hora técnica según la lista de precios vigente. Valor Hora **\$ 12.000**.

Para ambos servicios si usted no es cliente con servicio de mantenimiento es importante saber que los costes mencionados no incluyen labores relativas a realizar backups o resguardos de información.

Si precisa **backup antes de formatear**, sólo tiene que solicitarlo en el mismo servicio que llevaremos los periféricos necesarios para poder realizarlo, o lo realizaremos en nuestro laboratorio. Este servicio adicional tiene un coste de **\$10.000**. El respaldo se mantendrá en nuestros sistemas sólo 24 horas.

La empresa no se responsabiliza por pérdidas de información (archivos del usuario), pues muchos virus y errores mecánicos, lógicos, de sistema operativo y eléctrico causan el daño parcial y/o total de los archivos. La empresa utiliza software especial para realizar el respaldo, y técnicas manuales para optimizar la heurística del trabajo.

Garantía de nuestros Productos y Servicios - Condiciones Generales

Los productos comercializados están amparados por un período de garantía especificado para cada uno de ellos a partir de la fecha de adquisición. Para cambios o reclamos deberá contactarnos y dirigirse al departamento técnico en dirección a definir dependiendo de la ubicación física tanto del cliente como del centro de asistencia más cercano. En caso de ser necesario se podrá gestionar la garantía en el domicilio del cliente, asumiendo éste los gastos de las visitas técnicas.

Según es recomendación del fabricante de ordenadores, todo equipo PC debe estar conectado a Tierra y poseer su estabilizador de tensión. La carencia de ello hace que la garantía quede inválida ante cualquier desperfecto atribuible a problemas eléctricos.

Es imprescindible la presentación del documento de compra para el reconocimiento de la garantía, sin excepción. La falta de la caja original, manuales, cintas, disquetes, precintos, etiquetas y demás elementos que permitan identificar el producto invalidará la garantía del mismo, sin excepciones. No se podrán exigir reclamos de garantías si se observa que los equipos han sido abiertos por personal ajeno a nuestra empresa y/o presentase un sello de garantía roto. La gestión de la garantía en el laboratorio no tendrá costo alguno tanto por el hardware o software originales instalados.

El tiempo de la ejecución de nuestra garantía son **96 horas mínimos**.

La garantía cubre en su totalidad cualquier falla, que sea generada por un defecto de fabricación en las piezas informáticas, no cubriendo de este modo cualquier desperfecto que sea causado, pero sin limitarse, a las siguientes causales:

- Mal uso del computador (golpes, des-configuración de software que hagan fallar al equipo o dañen permanentemente alguna parte del hardware, instalación de software piratas o por Internet, humedad, Calor excesivo, etc.),

- Virus, Malware, Jokes, Browser Hijackers, Troyanos, Gusanos, Virus de PenDrive/Disco Duro Móvil, Programas P2P (Ares, Emule, Torrent, etc.), SPAM, Etc.

- Fallos en la red eléctrica de alimentación del equipo, apagones de luz con el equipo prendido y sin poseer estabilizador, u otro motivo que no sea atribuible a un desperfecto de fabricación.

Específicamente, en el software la garantía solo cubre la reinstalación de los mismos por desperfecto del ordenador, no siendo nuestra responsabilidad la recuperación de la información (archivos del usuario) que contenga éste. La mercadería viaja por cuenta y riesgo del comprador.

Eventuales daños emergentes del transporte no serán responsabilidad del prestatario del servicio. Si la reparación no estaba relacionada a un tema que cubriera la garantía se cobrarán los costes de reparaciones vigentes.

Nota: Si para dar solución a un problema, sea del origen que sea, se precisa utilizar un repuesto, software legal del cual no poseamos licencia u otro, el Cliente deberá cubrir el coste de las piezas, insumos, software o cualquier otro elemento requerido. Si se descubre que el origen de la falla no es relacionada a la garantía, se cobrará el costo de reparación como un servicio técnico habitual.

Yo _____, RUT _____ - __, cliente de la empresa **TEKNOLOGIA LIMITADA, RUT 76.097.080-8** declaro hacerme responsable por la instalación del software pirata instalado en mi equipo, la empresa me ha indicado los riesgos y problemas legales, que asumo con completa responsabilidad y **excluyo a la empresa de cualquier acción legal y judicial.**

También declaro que la empresa me ha informado y asesorado en la compra de la Licencia respectiva que necesita mi equipo, pues **TEKNOLOGIA** sólo ha actuado de buena fe, instalando dicho Software para probar el correcto funcionamiento del Hardware, Servicio y/o Producto adquirido.

Me comprometo a regularizar el problema de Licencia(s) lo antes posible.

He leído las Condiciones Generales de los Servicios ofrecidos por la empresa, como sus tarifas y garantías, aceptando conformemente todas las condiciones aquí estipuladas y sus derivadas,

Firma Cliente

OT/N:

Fecha:

Ejecutivo: