

1. CONDICIONES DE GARANTÍA GENERALES

1.1. VIGENCIA DE LA GARANTÍA

- Todos los productos de la línea de Ingeniería Distribución de Tempel, S.A. tienen una garantía limitada de **24 meses** que inicia a partir de la fecha indicada en albarán de entrega de material a excepción de los siguientes casos que tendrán una garantía limitada de **12 meses**.
 - Productos que incluyan LCD / CRT
 - Productos descatalogados por el fabricante
 - Productos Obsoletos
 - Oportunidades y ofertas especiales
- Las reparaciones realizadas en Tempel, S.A. tienen una garantía limitada de **90 días**, que se extiende más allá de la conclusión del periodo estipulado de 12 ó 24 meses como garantía general limitada del equipo. Esta garantía solo cubrirá las partes objeto de la reparación o reposición, en ningún caso la totalidad del equipo.
- Es posible realizar ampliaciones de condiciones y plazos de garantía según se indica en el punto 2 del presente documento.

1.2. CONDICIONES GENERALES

- La garantía ofrecida por Tempel, S.A. esta circunscrita a España y Portugal.
- La garantía ofrecida por Tempel, S.A. es aplicable solo a productos suministrados y facturados por Tempel, S.A.
- Para que un equipo sea considerado en garantía deberá de justificarse el periodo de garantía, mediante el albarán de entrega o la factura original.
- La garantía ofrecida por Tempel, S.A. incluye tanto materiales como mano de obra, no se incluyen los portes de material.
- El servicio de garantía se ofrecerá en cualquiera de las oficinas de Tempel, S.A. dentro del territorio nacional. En caso de ser requerido un desplazamiento para cubrir cualquier concepto incluido en la garantía Tempel, S.A. **se aplicarán las tarifas de desplazamiento vigentes para el año correspondiente**, tanto para el desplazamiento como para las horas realizadas fuera de los laboratorios de Tempel, S.A.

- Para hacer efectiva la garantía de cualquier material **es necesario cumplimentar previamente la solicitud de RMA** para enviar el material, convenientemente documentado, a las instalaciones de Tempel, S.A. a portes pagados. El número de RMA será la referencia con la que en cualquier momento podrá solicitar información sobre el estado de los trabajos que se estén llevando a cabo en los laboratorios de Tempel, S.A.
- En las reparaciones en garantía Tempel, S.A. se reserva la decisión sobre las acciones más convenientes a realizar, reparación, sustitución, configuración, etc. En los casos que deba sustituirse el material, si no es posible conseguir la misma referencia del fabricante, se propondrá una alternativa equivalente.
- Tempel, S.A. no se responsabiliza de los datos almacenados en los equipos que se envían para su reparación. El cliente debe disponer de sus copias de seguridad antes de enviarlos a nuestros almacenes.
- Tempel, S.A. no ofrece, dentro de la garantía estándar, ningún servicio de asistencia urgente, ni servicios de reparación fuera del horario oficial establecido. Para estas situaciones serán de aplicación las tarifas vigentes para el año correspondiente
- Tempel, S.A. no ofrece, dentro de la garantía estándar, ningún servicio de reposición de material igual o equivalente durante el tiempo necesario de la reparación del equipo enviado a nuestras instalaciones. El cliente debe disponer de equipos de repuesto para el correcto funcionamiento de su actividad.
- Tempel, S.A. no ofrece, dentro de la garantía estándar, un plazo máximo de tiempo de reparación. Este se establecerá en función de los servicios a efectuar en el equipo, y los plazos que se necesiten para los recambios de las piezas a reparar o sustituir.
- Tempel, S.A. no se hace responsable de otros datos u equipamientos afectados por el posible fallo de nuestros productos.
- Las condiciones de reparación de los productos están disponibles en el formulario de solicitud de RMA de Tempel, S.A.

1.3. ACCIONES EXCLUYENTES

- Quedará automáticamente anulada la garantía de Tempel, S.A. en caso de manipulación o intento de reparación por parte del cliente o cualquier otra empresa o persona no autorizada previamente por Tempel, S.A.
- Igualmente queda anulada la garantía de los equipos por mal uso o uso fuera de los rangos de funcionamiento y almacenamiento especificados en los manuales de producto.
- Para aceptar un equipo en garantía es condición indispensable que el material venga con su número de serie en correcto estado, sin signos de manipulación. No se aceptarán equipos para su reparación en garantía sin el número de serie, en este caso los equipos seguirán las condiciones y tarifas generales de reparación.
- Para aceptar un equipo en garantía es condición indispensable que el cliente este al corriente de los pagos vinculados a la venta o servicios contratados con Tempel, S.A.
- Tempel, S.A. no será responsable de la pérdida de información en los equipos debido a problemas de Software o Hardware.
- No será considerada la garantía de los equipos para actos vandálicos o derivados de catástrofes naturales, incendios, terremotos, lluvias, etc...
- En los casos que el cliente prefiera acogerse a la garantía internacional del fabricante, esta estará sujeta a las normas y condiciones que tenga estipuladas el propio fabricante, **quedando Tempel, S.A. al margen de cualquier responsabilidad.** Para los productos suministrados y facturados por Tempel, S.A. si el cliente esta interesado, Tempel, S.A. se ofrece para gestionar y enviar el material al proveedor como mero intermediario, **siendo el cliente el único responsable en cuanto a gastos** de envío, reparación ó cualquier otro coste existente, así como de la decisión que pueda tomar el fabricante en cuanto a la reparación.
- Los equipos fuera de garantía o que esta haya sido anulada por los puntos anteriormente mencionados, tendrán un presupuesto de reparación o sustitución, así como un cargo por el estudio y análisis del problema según tarifas vigentes para el año correspondiente.

- Los servicios urgentes o fuera de las condiciones generales deberán ser solicitados para su estudio y viabilidad en cada caso. Estos servicios tendrán un cargo extra según tarifas vigentes para el año correspondiente.

1.4. TARIFAS VIGENTES DE SERVICIOS TÉCNICOS

- Las tarifas que el servicio técnico de Tempel, S.A. aplicará en el presente año serán las que a continuación se detallan

PRESUPUESTOS:	
Presupuesto de reparación para material en garantía	Sin cargo
Presupuesto de reparación para material sin garantía	
· Cliente acepta el presupuesto	Sin cargo
· Cliente no acepta el presupuesto	75 €
HORA SERVICIO TÉCNICO:	
· 1ª Hora servicio Técnico	50 €
· Siguiendo Horas	35 €
SERVICIO Y SOPORTE TÉCNICO A DOMICILIO:	
Servicio para material en garantía	150 €
Servicio para material sin garantía	
· 1ª Hora servicio Técnico	150 €
· Siguiendo Horas	90 €

- En las reparaciones fuera de garantía que sea necesaria la sustitución de material, se aplicarán precios según tarifas vigentes
- Los servicios técnicos a domicilio se verán incrementados con un coste de viaje mas dietas
- Tempel, S.A. no dispone de servicio de trabajo nocturno ni en días festivos
- Los precios están expresados en EUROS y no incluyen IVA u otros impuestos vigentes

2. AMPLIACIÓN DEL CONTRATO DE GARANTÍA

- Tempel, S.A. ofrece ampliar la duración de la garantía a uno, dos ó tres años adicionales a la garantía general del producto en Tempel, S.A., según las condiciones que se reflejan a continuación. El resto de las condiciones serán según el acuerdo general de garantía del primer año de vigencia de garantía, servicio ofrecido por Tempel, S.A. sin necesidad de ningún acuerdo escrito.
- Las condiciones que no estén directamente reflejadas deberán ser negociadas e incluidas por escrito como anexos en los correspondientes acuerdos de extensión de garantía. Tempel, S.A. no proporcionará servicios que no estén recogidos en dichos acuerdos.

2.1. CONDICIONES DE EXTENSIÓN DE GARANTÍA

2.1.1. Condiciones generales de aplicación

- La ampliación de garantía solo es aplicable a productos o equipos suministrados por Tempel, S.A. **con un valor, antes de impuestos, superior a los 1.000€**
- La ampliación de garantía **debe solicitarse previamente al suministro del material**. Una vez el material ha salido de nuestras instalaciones no es posible tramitar una ampliación de garantía.
- La ampliación de garantía debe quedar reflejada y firmada por ambas partes, **según el documento del ANEXO A**. El documento irá sellado por un responsable de cada empresa y llevará igualmente el sello de ambas.
- Es imprescindible registrar **TODOS los números de serie** de los productos que quieran ser incluidos en el contrato de ampliación de garantía. En ningún caso será aceptado como ampliación de garantía un elemento cuyo número de serie no esté registrado en la firma de la ampliación.

- Cualquier servicio especial que deba cubrir el contrato de ampliación de garantía, debe quedar cotizado, aceptado y reflejado dentro de este documento. En ningún caso será considerado como servicio cubierto dentro de la ampliación de garantía aquellos no reflejados y por tanto estarán sujetos a viabilidad y cargos extra según tarifas vigentes para el año correspondiente.
- La ampliación máxima de garantía contemplada será únicamente de uno, dos ó tres años adicionales a la garantía general del producto en Tempel, S.A.

2.1.2. Importe de la ampliación de garantía

- Las ampliaciones de garantía de material tendrán un coste de un **15% por año solicitado, con un máximo de 3 años (45%) sobre el precio de tarifa** del material suministrado por Tempel, S.A. en el momento de la realización del presupuesto de compra.
- Las ampliaciones de garantía en servicios especiales deberán evaluarse en cada caso según el servicio y la viabilidad del mismo. Estos servicios tendrán un coste especial acorde al mismo que deberá reflejarse en la valoración económica de este acuerdo.
- Para cualquier otro caso será necesario un acuerdo especial.

2.1.3. Plazos de solicitud y validez

- Las extensiones de garantía y servicios extra deben ser solicitados en el momento de la compra y facturados juntos al material cubierto.
- No se aceptarán ampliaciones de garantía para productos que ya hallan sido enviados al cliente.
- No se aceptarán ampliaciones de garantía o servicios para material no suministrado por Tempel, S.A.
- La ampliación de garantía proporcionada por Tempel, S.A. recoge las ampliaciones a 1, 2 ó 3 años adicionales, no estando incluidos los años posteriores dentro del acuerdo estándar.
- En caso de solicitar una ampliación para periodos de tiempos superiores deberá generarse un nuevo documento, personalizado, estudiando el material y el coste del plan de ampliación de garantía.

- Condiciones especiales de mantenimiento o reparación solicitadas:

-
-
-

- Tiempo de ampliación de la garantía:

- 1 año adicional
- 2 años adicionales
- 3 años adicionales

- Periodo de Contratación:

-

- Valoración económica de la extensión de garantía y servicios:

- Según las condiciones generales de ampliación de garantía a 1, 2 ó 3 años adicionales reflejadas en los apartados precedentes se adjunta el importe total de la ampliación de garantía y servicios por el periodo ya citado:

Descripción de la garantía y servicio	Importe
Total:	

- Cláusulas adicionales incluidas en la extensión de garantía:

-
-
-

Tempel, S.A.**NOMBRE DE EMPRESA**

Fdo:

Fdo: