
GARANTÍA DE LOS PRODUCTOS PRAIM – CONDICIONES GENERALES

Praim garantiza sus productos por **3 años a partir de la fecha de compra**, contra defectos de fabricación y materiales utilizados.

La garantía cubre tanto los materiales como la mano de obra y la reparación se realizará de forma gratuita. Praim se reserva el derecho de reemplazar el producto por uno idéntico o, suponiendo que ya no esté en producción, con uno de las mismas características a su entera discreción.

Los productos a un coste reducido y sujetos a desgaste (por ejemplo, un ratón) están protegidos por la garantía DOA (Dead On Arrival) y se pueden reemplazar solo **dentro de los 7 días de la compra**.

Durante el período de garantía, cualquier reclamación debe ir acompañada de una **solicitud de número RMA**.

El formulario de autorización de RMA es emitido por el laboratorio de reparación de Praim; será responsabilidad del cliente imprimir una copia e insertarla en el paquete de envío.

Si el producto ha sido modificado o alterado de alguna manera después de la compra, Praim se reserva el derecho de rechazar la reparación de acuerdo con los términos de la garantía.

La garantía no cubre:

1. alteraciones del producto;
2. daños al producto debido a reparaciones inadecuadas o realizadas por cualquier persona o entidad no autorizada por Praim para realizar servicios de garantía en su nombre;
3. daños al producto debidos a negligencia, accidentes, modificaciones, instalación o embalaje incorrectos, uso incorrecto y uso de piezas de repuesto inadecuadas;
4. daños al producto debido a incendio, inmersión en agua o líquidos de cualquier tipo, rayos, terremotos, ventilación inadecuada, fuerza mayor, aplicación de voltaje de suministro eléctrico incorrecto, independientemente del origen, o cualquier otra causa independiente de la voluntad de Praim.

Procedimiento de solicitud de RMA

La restitución del producto en reparación debe ser autorizada con un **número de RMA** (Return Material Authorization).

Praim se reserva el derecho de rechazar la aceptación de envíos en los que el número de RMA esté evidenciado de una manera que no sea la descrita y/o esté ausente.

El cliente tiene que **abrir el procedimiento de RMA a través del área reservada MyPraim**. Se solicita una descripción detallada del problema detectado (y, cuando sea posible, también las condiciones particulares en las que esto ocurre). Esto será utilizado por la oficina técnica de Praim para reducir el tiempo que el producto permanece en el laboratorio.

Una vez que se haya recibido el número de RMA, el cliente debe preparar el producto, empaquetarlo adecuadamente, insertando una copia del formulario de autorización de RMA e indicando claramente el número de RMA asignado en el empaque.

El cliente organizará el envío con un transportista de su elección, el envío será puerto libre a la dirección indicada en el documento que asigna el número de procedimiento de RMA.

Preparación del producto para el envío

El producto debe **embalarse cuidadosamente** utilizando, cuando sea posible, el embalaje original o un paquete que pueda garantizar un transporte libre de daños. Si el producto incluye una fuente de alimentación externa, debe incluirse con el producto defectuoso.

El producto suministrado con monitores LCD se aceptará para reparación solo si se entrega en el embalaje original. El embalaje incluye todos los soportes internos (para un envío seguro del producto).

En el paquete, el cliente debe indicar solo los componentes para los cuales se requiere la asistencia. Praim no será responsable por la pérdida de cualquier accesorio incluido en el paquete pero no incluido en el listado.

El cliente debe conservar el embalaje del producto durante todo el período de garantía, su ausencia puede causar problemas en la aplicación de la garantía.

Restitución del producto

Praim cubrirá los gastos de envío del producto reparado en garantía. Los bienes viajan a bajo responsabilidad del cliente; Praim no es responsable por la pérdida o daño de los productos debido al transporte de los mismos. Si, en el momento de la entrega, el embalaje tiene signos visibles que pueden levantar sospechas de daños internos, el hecho debe ser notificado inmediatamente al transportista siguiendo sus instrucciones y aceptando el paquete con reserva. En caso de daños causados por la transportista, póngase en contacto con Customer Care de Praim. Cualquier desajuste en el número de paquetes o detalles de envío, así como la mera pérdida, debe ser Inmediatamente notificada al transportista siguiendo sus instrucciones. En caso de problemas con los transportistas, póngase en contacto con Customer Care de Praim.

Nota:

Cuando las pruebas de diagnóstico **no revelan defectos en productos o problemas de software** solucionable a través de la recarga del sistema operativo, Praim cobrará una tarifa de €25,00 para cubrir el coste de las pruebas. En estas circunstancias, el cliente es responsable de los gastos de envío.