

BITGAME

GARANTÍA DE PRODUCTO DE 3 MESES

Es importante que nuestros clientes conozcan todos los términos y condiciones de garantía de nuestra empresa, el cual se aplica a todos los Computadores, Servidores y Workstation fabricados por nosotros, de esta forma tendrán conocimiento de todos los procedimientos para hacer efectiva sus garantías.

Es importante que **NO BOTES LAS CAJAS Y EMBALAJES DEL EQUIPO, SE REQUIEREN PARA LAS GARANTIAS**, guarde todas las cajas y embalajes de su producto durante el periodo de garantía, para que en caso que deba enviar su equipo este viaje protegido y no sufra daños durante el viaje, ya que si su producto llega roto, dañado, arañado o marcado no se procede con la garantía tal como se señala mas adelante en “exclusiones o excepciones de garantía”, además de ser necesarias las cajas de cada pieza para la garantía individual de cada componente interno del equipo.

EQUIPOS COMPRADOS POR LINIO

Si su producto es comprado por linio, por favor contáctenos al correo señalando su numero de orden y explicando el problema que este presenta, algunos de los problemas se pueden arreglar de forma remota o solo con indicaciones, en el caso que el equipo presente inconvenientes mayores, será necesario que lo envíe para evaluación técnica, en ese caso, deberá contactar con [Linio](#) para solicitar el proceso de devolución explicando el motivo, si el producto llego dañado por el viaje, por favor señálelo tanto en Linio como a nosotros. Una vez que el equipo sea despachado con la etiqueta que les facilite Linio, todos los contactos o procedimientos deben ser efectuados y consultados con ellos. Recuerda que tienes 10 días hábiles desde que recibes tu producto para gestionar una devolución con reembolso, posterior a esto, tienes 3 meses de garantía desde la fecha de emisión de la factura o boleta que cubren servicio técnico, reparaciones o cambios en caso de fallas de fabricación.

EQUIPOS COMPRADOS POR NUESTRO SITIO

Antes de proceder cualquier garantía de un equipo debe contactarse con nosotros a contacto@bitlab.cl para explicar su problema, tras recibir nuestra respuesta, podemos realizar un diagnóstico remoto del equipo, estas pruebas pueden durar sesiones prolongadas y es necesario que usted autorice la conexión al equipo. Con el diagnostico remoto determinamos si el problema que su equipo presente sea causado por fallas de fabricación o problemas de hardware, si el problema es por software la garantía no los cubre. Todas las garantías de servicio técnico son aplicadas en nuestro taller ubicado en San Pedro de la Paz, para esto, nos debe hacer llegar el producto usando cualquier empresa de transporte tal como Chilexpress o Starken, ([costos de flete a cargo del cliente, incluso en caso de fallas repetitivas](#)) para esto usted tiene la responsabilidad de comunicarse previamente con nosotros para gestionar la recepción del producto dentro de nuestro horario de lunes a viernes de 10:00 a 15:00 Hrs. Tras recibir un producto en garantía, se debe realizar el análisis y pruebas correspondientes al equipo, estas pruebas requerirán la prueba individual de cada componente, esto puede tomar hasta 3 días hábiles dependiendo de las condiciones del equipo. Según el equipo, la reparación puede tomar entre 5 a 20 días hábiles (solo los equipos con piezas importadas tienen el plazo mayor de reparación).

EXCLUSIONES O EXCEPCIONES DE GARANTIA

- Sellos de seguridad o garantía retirados o adulterados.
- Las fuentes de poder quemadas o dañadas por alzas o bajas de voltaje, también aquellas fuentes quemadas al manipular el selector de voltaje (se identifica fácilmente), recomendamos el uso de UPS o protectores de tensión.
- Procesadores quemados por errores de configuración de Overclock, sobre voltaje o problemas generados por una fuente dañada a causa de la primera exclusión (fuente de poder quemada).
- Discos duros que presenten fallas en los cabezales producto de un golpes, sacudida, fallas de alimentación.
- Desperfectos resultantes por uso inadecuado, tales como configuraciones erróneas de SETUP de BIOS o Windows, configuración errónea de software, virus computacionales o incompatibilidad de programas y juegos.
- Daños físicos evidentes tales como productos quemados, abollados, quebrados, astillados o rayados, así como también los generados por condiciones de uso indebidos como exceso de humedad ambiental, instalaciones eléctricas sin tierra, daños por ESD o daños por fuerza mayor como inundaciones, incendio, terremotos, robos o desastres fortuitos.