


# Términos y Condiciones de Soporte y Garantía

REV. 202101


## Soporte

### Soporte remoto permanente

FASE S.R.L. brinda soporte remoto permanente a todos sus productos de forma gratuita. El soporte remoto directo desde fábrica se brinda mediante nuestras líneas telefónicas, correo electrónico y sitio Web. El soporte es proporcionado por un equipo de Ingenieros de Aplicación especializados que participan en el desarrollo y mantenimiento de los productos.

SOPORTE REMOTO	DISPONIBILIDAD	TIEMPO DE RESPUESTA
<i>Telefónico</i> (591) (4) 450-6561 Cochabamba (591) (4) 450-2078 Cochabamba (591) (3) 388-8101 Santa Cruz (591) (2) 243-1755 La Paz	Lunes a viernes (excepto feriados) de 9:00 a 12:00 y de 15:00 a 18:00  Por la pandemia los horarios pueden variar	Inmediato
<i>Correo electrónico</i> soporte@fase.bo	Permanente	Un día hábil
<i>Sitio Web</i> www.fase.bo	Permanente	Inmediata a consultas y servicios disponibles y un día hábil a nuevas consultas o solicitudes

### Puntos de venta, atención y servicio al cliente (puntos VAS)

LOCALIZACIÓN	DIRECCIÓN	TELÉFONO	HORARIO DE ATENCIÓN
<b>Cochabamba</b>	Plaza Busch 841 Zona Central	T (591) (4)450-6561 F (591) (4)422-1483	Lunes a viernes (excepto feriados) de 8:30 a 12:30 y de 14:30 a 18:30. Sábados de 8:00 a 13:00
<b>Santa Cruz</b>	Torre Duo Centro Empresarial, Piso 2, Of. 2A Av. 4to. Anillo 4200 Zona Equipetrol Norte	T/F (591) (3)388-8101	
<b>La Paz</b>	Torre Empresarial Multicine, Piso 3, Of. 302 Av. Arce 2631 Zona San Jorge	T/F (591) (2)243-1755	 Por la pandemia los horarios pueden variar

### Soporte en sitio

FASE S.R.L. brinda soporte en sitio a todos sus productos en forma directa o a través de sus **Distribuidores Autorizados**. Este servicio no será cobrado en caso de que FASE S.R.L. determine que la causa que requirió la presencia de personal de soporte en el sitio se encuentre cubierta por la garantía del producto.

El personal de soporte en sitio cuenta con material de reserva (equipos y accesorios de productos FASE S.R.L.) que serán instalados provisionalmente hasta que cualquier problema sea resuelto con lo que se garantiza la continuidad en el funcionamiento de nuestros productos por problemas atribuibles a los mismos.

El tiempo de respuesta es menor a un día hábil exceptuando los lugares alejados o de difícil acceso donde el tiempo de respuesta podría ser mayor.

## Garantía

FASE S.R.L. garantiza al Comprador que sus productos, se encuentran conforme a las Especificaciones dadas por FASE S.R.L. en las Pro-formas y Hojas de Datos de los productos y estarán libres de defectos causados por material defectuoso y falla de manufactura por el periodo indicado en la Pro-forma para el producto específico que se computa a partir de la fecha de entrega al Comprador especificada en la Nota de Entrega.

En el caso de productos a medida que puedan ser desarrollados para satisfacer una necesidad específica, se elaborará un documento de Especificaciones y Alcances sobre el cual FASE S.R.L. garantiza que el producto estará conforme a dichas especificaciones.

La única y máxima responsabilidad de FASE S.R.L. se limita a la obligación de revisar, reprocesar o proporcionar productos de reemplazo (cualquiera de estos a discreción de FASE S.R.L.) para cualquier producto entregado en base a este documento que resulte ser defectuoso o falle en satisfacer las especificaciones aplicables durante el periodo de la garantía y que sea encontrada por FASE S.R.L. como defectuosa bajo los términos de esta garantía, a condición de que (a) El distribuidor Autorizado mediante el cual el Comprador adquirió el producto es notificado por escrito por el Comprador en el plazo de treinta (30) días después encontrarse defectos o fallas en satisfacer especificaciones, y (b) la reexaminación de FASE S.R.L. de los productos retornados establezca que tales defectos o fallas no han sido causados por el uso erróneo, abuso, ni descuido, instalación o uso incorrecto, reparación, alteración, daños por lluvia, fuego o calamidades, o por accidente o negligencia en el uso, almacenaje, transporte o el manejo o por incumplimiento a especificaciones de cuidado, mantenimiento y limitaciones de la garantía aplicables a cada producto específico. Además, FASE S.R.L. no tendrá ninguna responsabilidad hacia el Comprador en el caso de que tal falla sea causada por incompatibilidad con otros componentes utilizados por el Comprador. En el caso que una o más de las condiciones precedentes no sean satisfechas, FASE S.R.L. no tendrá ninguna responsabilidad bajo esta garantía. El Comprador tiene la obligación de atenuar cualquier daño relacionado con la integración de otras piezas defectuosas o incompatibles. Si el Comprador tiene conocimiento de que tales piezas son defectuosas o incompatibles, o FASE S.R.L. o el Distribuidor Autorizado ha aconsejado al Comprador que las piezas son defectuosas o incompatibles y en ambos casos el Comprador integra tales piezas defectuosas, FASE S.R.L. o el Distribuidor Autorizado no tendrá ninguna responsabilidad hacia el Comprador por ningún daño incurrido al Comprador como consecuencia de dichos eventos.