

Introducción

Desde Laiatech ofrecemos dos tipos de garantía, según la gama de producto: la garantía **Professional Support** y nuestro servicio de garantía avanzada **Prime Support**.

- **Professional Support**, además de cubrir las garantías legales, añade para los clientes que han adquirido las soluciones de hardware de Laiatech de la familia B&H un extra de soporte de nuestros ingenieros. Este servicio está incluido con la compra de cualquiera de nuestras soluciones B&H durante el plazo de 2 años.
- **Prime Support** se presta como el complemento perfecto para cubrir las garantías legales, añadiendo el valor del soporte por y para profesionales de nuestros hardware de Laiatech de las familias Cute, myTeam, Broadcaster y t-Pod. Este servicio está incluido con la compra de cualquiera de nuestras soluciones durante el plazo de 3 años (excepto las baterías de la familia t-Pod, cuyo plazo es 1 año, no ampliable), y es ampliable hasta 5 años de manera opcional.

Ambas garantías, Professional Support y Prime Support, comienzan en la fecha de venta del bien (para Prime Support, la venta del bien ha debido de ser exclusivamente por parte de nuestro canal certificado), y será imprescindible para la aplicación de ambas garantías el ofrecer durante la solicitud de soporte, el documento-factura así como el número de serie del equipo al que se refiera la incidencia.

1. Conceptos y definiciones

Se definen a continuación algunos términos con el objetivo de dejar claramente expresados los significados a los que se refieren:

- “ACUERDO” hace referencia a los presentes términos y condiciones así como a las características en la tabla de servicios, así como a cualquier compromiso acordado por nosotros y que haya quedado por escrito.
- “CARGO” se refiere a cualquier carga económica responsabilidad del usuario a cambio de la prestación de alguno o todos de los servicios de

- asistencia, incluyendo impuestos, costes extraordinarios o aranceles aplicables al cliente final, propietario del bien en garantía.
- “CARGOS ADICIONALES” se refiere a cualquier coste que el usuario deberá de pagar en relación con los términos de este acuerdo y que no forme parte de los cargos: ejemplo serían los cargos adicionales aplicables por la devolución tardía de material de sustitución si fuera el caso.
 - “NOSOTROS” hace referencia a Laiatech, HQ España, o cualquier sucursal de Laiatech, que aparezca mencionada en la factura o designada para la aplicación de estos términos y condiciones.
 - “USUARIO” se refiere al propietario del bien: puede ser aplicable al distribuidor-integrador, que ha querido los productos para la venta en su cliente, actual propietario, y el nombre del cual tramita la incidencia a la que aplican estos términos y condiciones.
 - “FECHA DE FINALIZACIÓN” hace referencia a la fecha de vencimiento del periodo de la garantía.
 - “FACTURA” es la factura emitida al usuario por la compra del producto al que se le esté aplicando estos términos y condiciones.
 - “ACTUALIZACION DE FUNCIONES MINIMAS o RELEVANTES”: mejoras en el funcionamiento o el rendimiento del software que proporciona una funcionalidad adicional aunque esta esté limitada -MINIMAS- o bien sea un cambio sustancial en el software que resulta en una mejora relevante de las especificaciones del producto ya sea a nivel de rendimiento funcionalidades o funciones.
 - “CONTACTO DESIGNADO” se refiere al representante del usuario durante el proceso de solicitud de soporte-garantía.
 - “PAGINA WEB” hace referencia a nuestra página web y específicamente a su sección de soporte: www.laiatech.com/support, así como cualquier otra dirección que notifiquemos en relación a la aplicación de estos términos y condiciones.
 - “DIA LABORABLE” se refiere al calendario y horario laboral CET de Laiatech.

2. Cargos

- 2.1. En consideración del pago de los cargos por la contratación en la ampliación de la garantía, o en el caso en el que ésta ya está incluida, proporcionaremos los servicios de asistencia y de soporte Professional Support y Prime Support relacionados con el producto cubierto.

- 2.2. En el servicio de garantía Professional Support, una vez aprobado el servicio por parte de Laiatech, el envío del producto a la dirección que proporcione Laiatech correrá a cargo del cliente, siendo a cargo de Laiatech la devolución del equipo una vez realizada la intervención necesaria.
- 2.3. Si se procede con algún cargo estos serán detallados sobre una factura que será imprescindible presentar para la garantía.
- 2.4. Si cualquier suma pagadera en virtud de este acuerdo no se hiciera efectiva en el plazo de 10 días a partir de la fecha de vencimiento y sin perjudicar a cualquier otro derecho y medida que estimemos, nos reservamos el derecho de aplicar costes financieros extras, no inferiores al 7%, y equivalentes al máximo interés establecido y permitido por la legislación local: el impago de los bienes y del servicio, pueden conllevar la pérdida de la garantía.

3. Periodo del servicio

- 3.1. Los presentes términos y condiciones son aplicables exclusivamente para bienes adquiridos y no superado el plazo de garantía.
- 3.2. Para la prestación del servicio Professional Support y Prime Support el cliente deberá de haber pagado los productos: es decir, este acuerdo no vincula a ninguna de las partes hasta que no se haya completado el pago.
- 3.3. El usuario acepta la prestación de nuestros servicios Professional Support y Prime Support en los términos y condiciones aquí recogidos, y bajo las condiciones aquí indicadas, de manera implícita con la adquisición del bien.
- 3.4. En el caso en el que el usuario sea un proveedor-partner certificado de Laiatech, este será el único responsable ante cualquier obligación y responsabilidad que surja en relación con cualquier contrato de asistencia acordado entre el usuario y el usuario final, vinculado a los productos cubiertos: el usuario se asegurará de que esto quede claramente definido en todas las comunicaciones que mantenga con el usuario final, independientemente del medio en el que esta se produzca.
- 3.5. Cualquier servicio que el usuario proporcione a su cliente-usuario final relacionados con la asistencia, no lo proporcionará en ningún caso en nombre de Laiatech, y no será considerado como proveedor de servicios en nuestro nombre ni directa ni implícitamente.

- 3.6. Cualquier persona ajena a este acuerdo no estará en capacidad para aplicar ninguno de los términos y condiciones del mismo.
- 3.7. El plazo de reemplazo del equipo será para la garantía Prime Support de un máximo de 48 horas laborables* desde la recepción del equipo dañado en las instalaciones del Servicio Técnico de Laia y un máximo de 10 días laborables* para la garantía Professional Support.

4. Servicios de soporte ofrecidos por Laiatech

Durante el periodo de garantía se proporcionarán de manera incluida u opcional los siguientes servicios:

- 4.1. Servicio de mantenimiento.
- 4.2. Si cualquier usuario requiere de servicios vinculados a los productos distintos al servicio de asistencia, se le ofrecerá a nuestra discreción según los términos que acordemos por escrito con el usuario de forma puntual: esto aplica tanto a actividades de pre-venta como de post¹ venta.
- 4.3. Actualizaciones y variaciones en la versión software cuando corresponda.
- 4.4. Se ofrecerán los derechos de autor y el resto de derechos de propiedad intelectual independientemente de su naturaleza: cualquier actualización proporcionada estará sometida a los términos que se les proporcionarán junto a dichas actualizaciones.

5. Exclusiones

Quedan excluidas del suministro de los servicios de asistencia lo siguiente:

- 5.1. A menos que se indique lo contrario, este programa de soporte excluye específicamente cualquier reparación o reemplazo en consumibles, accesorios, cables, etc....
- 5.2. Baterías y controles remotos tienen una garantía de 1 año.
- 5.3. No se proporcionará Professional Support ni Prime Support a equipamiento dañado que en nuestra razonable opinión sea el resultado de una de las siguientes operaciones: abuso, uso indebido, negligencia, accidente, modificación no autorizada, incumplimiento por parte del usuario de los procedimientos detallados en el manual de usuario, incumplimiento del programa o procedimientos de limpieza recomendados, intento de reparación por personal no cualificado, etc.

* Consultar plazos de tiempo en tu país

5.4. No se proporcionará el servicio de Professional Support ni Prime Support para aquellos usuarios que no hayan instalado el software suministrado o cualquier actualización que le hayamos facilitado.

5.5. No proporcionaremos el servicio de Professional Support ni Prime Support de asistencia a usuarios que permitan o autoricen la provisión de servicios de asistencia vinculados a los productos a cualquier individuo distinto de nosotros o no autorizado de manera expresa por nosotros.

6. Obligaciones de usuario

6.1. Asegurarse de que ni el usuario ni en el caso de que sea un proveedor de confianza, el usuario final copie altere o modifique los productos cubiertos, en ningún modo.

6.2. Ofreceremos para la realización de servicio de asistencia, todas las facilidades y servicios razonables necesarios para poder llevarlos a cabo de manera exitosa.

6.3. Garantizar la salud y la seguridad de nuestro personal, agentes, o subcontratistas mientras estos se encuentren en las instalaciones del usuario.

6.4. Si se trata de un proveedor se deberá de realizar todos los diagnósticos del equipo así como incluir notas o condiciones especiales antes de contactar con nosotros para recibir asistencia especializada.

7. Supuestos ajenos a nuestro control razonable

Nos comprometemos a cumplir con nuestras responsabilidades en virtud de estos términos y condiciones, siempre que no se vean interrumpidas o retrasadas por circunstancias ajenas a nuestro control razonable.

8. Limitación de responsabilidad

8.1. No nos haremos responsables frente al usuario de:

8.1.1. Ninguna pérdida de beneficios, ingresos, ahorros previstos o explotaciones del negocio.

8.1.2. Ninguna pérdida o daño que no pueda considerarse razonablemente consecuencia de nuestro incumplimiento en alguno de los puntos de estos términos y condiciones.

8.1.3. Los costes derivados del daño la interrupción o la corrupción de los datos.

8.2. Cuando termine el periodo de vigencia de este acuerdo, la cláusula 8 mantendrá plena vigencia.

9. Finalización de este acuerdo

El presente acuerdo no será aplicable si:

- 9.1. El usuario mantiene alguna posición deudora con Laiatech o cualquiera de nuestras organizaciones.
- 9.2. El usuario incumple alguno de los términos de este acuerdo y dicho incumplimiento no puede remediarse.
- 9.3. Si el usuario incumple alguno de los términos de este acuerdo y aún pudiendo remediarse el usuario no lo hace tras haber sido comunicado por escrito en el plazo de 30 días.
- 9.4. El usuario está sujeto a procedimientos de declaración insolvencia- quiebra o si existe razón para creer que el usuario no podrá pagar sus deudas.

10. Avisos

Cualquier aviso que se realice en virtud de estos términos y condiciones, deberán de ser por escrito. Para el usuario las notificaciones se le enviarán al contacto por el designado mientras que en nuestro caso, la dirección será la proporcionada junto con la factura, o a través del portal de soporte de Laiatech.

11. Totalidad del acuerdo y variaciones

- 11.1. Nuestra intención es que todo lo que usted acuerde con nosotros con respecto a estos términos y condiciones en nuestro soporte está incluido en el mismo el programa de servicios, o se haga referencia en nuestro sitio web.
- 11.2. Cualquiera de los términos y condiciones puede ser enmendado comunicándolo con no menos de 30 días o publicándolo en nuestra web con el pertinente aviso, si es necesario para cumplir con algún requisito legal, fiscal o normativo.

12. Renuncia

Aunque alguna de las partes no hiciera valer algún derecho que tuviera en virtud de los términos de este acuerdo, podrá hacerse valer este o cualquier otro derecho contenido en este acuerdo en subsiguientes ocasiones.

13. Legislación vigente y derechos estatutarios

- 13.1. Este acuerdo se registrará y será interpretado según la legislación española.
- 13.2. El contenido de estos términos y condiciones no afectará a ningún derecho estatutario obligatorio que el usuario pueda tener en virtud de alguna ley de protección del consumidor aplicable.
- 13.3. Estos términos y condiciones se aplicarán en español. Cualquier traducción tendrá fines meramente informativos y no deberá confiarse en su exactitud. Si existiera algún conflicto entre el significado de la versión en otro idioma de estos términos y condiciones, prevalecerá la versión en español.