



Laia Avcom S.L.

Av. Cerro del Águila, 3, 1B2 – 28703 San Sebastián de los Reyes – Madrid – Spain

Laia.PS.3

Versión 1

Abril de 2024

3 años de **asistencia Prime** incluidos. Horario estándar del servicio de asistencia (de lunes a viernes, de 9:00 a 18:00 CET). Reparación y logística incluidas. No incluye actualizaciones de software.

Este documento contiene información detallada sobre el contrato de asistencia técnica principal que ha suscrito con nosotros. Léalo atentamente.

El Acuerdo

Le proporcionaremos servicios de asistencia para los productos con asistencia tal y como se detalla en el programa de Servicios y en las condiciones generales publicadas en el sitio web.

Período de servicio

El periodo de servicio del presente contrato es de 3 año(s) y comienza en la fecha de Inicio definida en los Términos y Condiciones, salvo en el caso de una ampliación o renovación de la prestación de servicios de soporte, en cuyo caso el periodo de servicio comenzará en la fecha de finalización del periodo de servicio anterior, que se está ampliando o renovando.

Productos compatibles

El presente contrato cubre los productos con soporte que usted haya adquirido, tal y como se definen en las condiciones generales.

Exclusiones y limitaciones

No cubrimos los accesorios y consumibles, ni proporcionamos servicios de limpieza o mantenimiento preventivo, ya que éstos seguirán siendo su responsabilidad a menos que se defina lo contrario en la lista de servicios.

Calendario de servicios

Características	Servicios prestados
Prime Support Helpdesk	<p>Los servicios de asistencia técnica están disponibles de lunes a viernes de 09:00 a 18:00 CET (hora centroeuropea), excluidos los días festivos nacionales. Visite https://laiatech.com/warranty para obtener los datos de contacto.</p> <p>El equipo de servicio técnico (inglés, español) proporciona acceso a especialistas de producto, capaces de asesorar y actuar como primer punto de contacto para consultas sobre servicio y soporte.</p> <p>Si el servicio de asistencia no puede realizar un diagnóstico, el problema puede derivarse a un especialista superior.</p>

<p>Reparación estándar</p>	<p>Si el problema no puede ser resuelto por el servicio de asistencia, nos encargaremos de recoger la unidad defectuosa para su reparación. Nuestro objetivo es recoger la unidad defectuosa en un plazo de dos días laborables a partir de la notificación y repararla rápidamente antes de devolvérsela. Tenga en cuenta que nos reservamos el derecho de sustituir los artículos que no puedan repararse económicamente por un modelo renovado de especificaciones similares. El plazo de autorización de devolución de mercancía es de 2 horas y el de sustitución es de 48 horas.</p>
<p>Características Servicios prestados</p>	
<p>Logística cubierta</p>	<p>Nuestro centro de reparaciones inspeccionará la unidad. Si constatamos que la unidad ha sufrido daños accidentales o no se ha detectado ningún fallo, podremos facturarle los gastos de envío y mano de obra.</p> <p>Las unidades pueden recogerse y devolverse en cualquier dirección situada en el territorio continental de los siguientes países: *Albania, Austria, Bélgica, Bosnia y Herzegovina, Bulgaria, Croacia, Chipre, República Checa, Dinamarca, Estonia, Finlandia, Francia, Alemania, Grecia, Hungría, Islandia, Irlanda, Israel, Italia, Letonia, Liechtenstein, Lituania, Luxemburgo, Macedonia, Malta, Moldavia, Montenegro, Países Bajos, Noruega, Polonia, Portugal, Rumanía, Serbia, Eslovaquia, Eslovenia, España, Suecia, Suiza, Ciudad del Vaticano y Reino Unido. Para todas las demás zonas, póngase en contacto con el servicio de asistencia para obtener más ayuda.</p> <p>Independientemente de la ruta de reparación elegida por el servicio de asistencia, todos los costes de piezas y mano de obra estarán cubiertos por este acuerdo, sujeto a los términos y condiciones estándar. Algunas ubicaciones geográficas fuera de la UE, pueden causar retrasos en el envío, lo que resultará en un tiempo de resolución más largo.</p>
<p>Software</p>	<p>Las mejoras y actualizaciones no se proporcionan de serie, a menos que el producto requiera una mejora de versión o una actualización menor para solucionar el problema. El diagnóstico y la supervisión remotos tampoco se ofrecen de serie.</p>

Esta lista de servicios incorpora los Términos y Condiciones estándar de Laia para la provisión de Prime Support publicados en el sitio web. Asegúrese de leer estos Términos y Condiciones, ya que su registro en Prime Support implica la aceptación de los Términos y Condiciones estándar de Laia para la prestación de Prime Support y el contenido de esta lista de servicios.

Para cualquier duda o aclaración, envíe un correo electrónico [a support@laiatech.com](mailto:support@laiatech.com)