



Estimado cliente, agradecemos enormemente su confianza al elegir adquirir su producto a través de nuestra entidad, **CORPORACIÓN LUANA S.A.C.** Esta elección demuestra su confianza en nosotros, lo cual valoramos profundamente. Para garantizar tanto su seguridad como la calidad del servicio que brindamos, queremos informarle sobre nuestra política de garantía conforme a la legislación vigente en Perú. Es esencial destacar que cada producto adquirido en nuestras tiendas cuenta con su propia garantía individual. En situaciones en las que los productos estén compuestos por múltiples componentes, como en el caso de PC o equipos ensamblados, es importante entender que la garantía se aplicará exclusivamente al componente específico que presente algún fallo, en lugar de abarcar la totalidad del conjunto.

### **Términos y Condiciones de Garantía**

La garantía representa un respaldo fundamental que proporciona al cliente la tranquilidad de que el producto que ha adquirido está respaldado por la empresa en caso de presentar algún defecto de fabricación. En esta situación, se sigue un proceso en el que el producto se somete a una evaluación y validación interna para poder brindar la mejor solución posible al cliente.

En términos de soluciones bajo la garantía, existen diversas opciones disponibles. Estas incluyen la posibilidad de llevar a cabo una reparación del producto, realizar un cambio por uno nuevo, ofrecer un reemplazo por un producto con características similares y valor equivalente, o proporcionar una nota de crédito para utilizar en futuras adquisiciones.

Nuestro objetivo es asegurar que cualquier problema que pueda surgir con el producto se aborde de manera efectiva y satisfactoria para el cliente, en línea con nuestros compromisos de calidad y servicio.

#### **Cobertura de Garantía**

- Falla de fabricación

#### **Exclusiones de Garantía**

- Daño físico (evidenciando presencia de algún agente externo que altere la integridad del producto: líquido derramado, humedad, oxidación, sulfato, quemadura, componente zafado, polvo excesivo, pandeo, pines del socket doblados o rotos, entre otros).

- Presentación del producto fuera del tiempo de garantía brindado por la tienda (**CORPORACIÓN LUANA S.A.C**).
- Errores de compra, incompatibilidad con componentes adquiridos mediante terceros y/o software de terceros. Sujeto a consideración del personal encargado de garantía, el cual puede considerar penalizaciones por gastos administrativos.
- Etiquetas de número de serie o modelo desgastadas, modificadas, removidas (total o parcialmente).
- Sospecha o evidencia de reparación o intento de reparación por parte de personas ajenas a la tienda (**CORPORACIÓN LUANA S.A.C**).
- Fluctuaciones o fallos de la corriente eléctrica, circuitos eléctricos, aire acondicionado, control de humedad u otras condiciones medioambientales.
- Deterioros normales por uso (desgaste de plásticos, cueros, acrílicos, entre otros)
- Software instalado en equipos de cómputo.
- Datos alojados en las unidades de almacenamiento, tales como: Discos Duros, Unidades de Estado Sólido (SSD), Discos Duros Externos, Memorias USB, entre otros. Se recomienda al cliente realizar periódicamente el respaldo de su información, como medio de protección de la misma.
- Daño producido por transporte (agencia o particular) o manipulación indebida (rayaduras, golpes, peladuras, entre otros).
- Uso indebido del producto (ejemplo: sobre esfuerzo, overclock, condiciones térmicas inadecuadas, entre otros).
- Uso en tareas para las cuales no fue creado el producto que perjudiquen el funcionamiento o vida útil del mismo (ejemplo: minería, entre otros).
- Cualquier otra causa no relacionada con algún defecto de fabricación del producto.
- En el caso de los monitores por pixel quemado tiene que ser mayor a 4 pixeles, si es menor no procederá la garantía
- La garantía no incluye recojo y/o traslado de los productos, ni costo de transporte por los mismo

## **Procedimientos para acceder a la Garantía**

### **1. Comunicarse con el soporte técnico**

Si experimenta dificultades relacionadas con la configuración, instalación o funcionamiento de su producto adquirido, le recomendamos ponerse

en contacto con nuestro servicio de atención al cliente a través de WhatsApp al numero **902719360**.

**Horario de atención: Lunes – Viernes (10:00 am – 05:00 pm);  
Sábado (10:00 am – 02:00 pm)**

## 2. Envío de Producto

Le sugerimos que haga llegar el producto con problemas a nuestra sección de garantías, que se encuentra en la dirección **Av. Inca Garcilaso de la Vega 1251, Galería Compuplaza, Stand 117**.

Asegúrese de tener en cuenta las pautas necesarias para hacer efectiva la garantía.

## Tipos de Garantía según el tiempo de recepción

### 1. Garantía DOA o rápida

Se trata de una garantía de resolución rápida que se aplica en casos donde la fecha de compra por parte del cliente **no excede los 7 días calendario** (*sin excepciones*). Para hacer uso de esta garantía, el cliente debe presentar el comprobante de compra y asegurarse de que tanto el producto como su embalaje estén en un estado físico impecable, cumpliendo con los términos descritos en párrafos anteriores. Esto implica que se deben incluir todos los accesorios originales de fábrica, como envoltorios, protectores de plástico, manuales, etiquetas, llaveros, material de embalaje, entre otros.

La garantía se activará después de que el personal autorizado del departamento de garantías haya verificado la falla del producto, la cual debe cumplir con los términos y condiciones establecidos por la marca. La solución ofrecida dependerá de la disponibilidad de stock en el momento del proceso; si hay unidades del producto en stock, se proporcionará un reemplazo, pero si no hay unidades disponibles, se emitirá una nota de crédito por el valor del producto de acuerdo al monto registrado en el comprobante de compra del cliente.

### 2. Garantía Estándar

Después de los primeros 7 días desde la compra del producto, en caso de que presente alguna falla, se procederá mediante el proceso de garantía estándar. Esto implica que el cliente deberá dejar su producto para que se realice el trámite regular, el cual no deberá exceder de 15-30 días laborables (excluyendo sábados, domingos y feriados). Para que el trámite sea válido, el cliente debe presentar obligatoriamente el comprobante de compra y el producto debe encontrarse en perfecto estado físico, incluyendo todos sus accesorios como cables, manuales y cajas, entre otros. En caso contrario, no se aceptará la recepción del producto.

## ¿COMO PROCEDE LA GARANTIA?

Si se cumplen las condiciones mencionadas anteriormente, el equipo a cargo de las garantías llevará a cabo una inspección física del producto. Posteriormente, se proporcionará al cliente un documento que confirme la recepción del producto y que incluirá información como el número de caso (un registro único que permitirá al cliente hacer seguimiento a través de WhatsApp), el número de serie del producto, el modelo del producto, una descripción de la falla señalada por el cliente, comentarios sobre el estado del producto y una estimación del tiempo que tomará el proceso de garantía.

Luego del internamiento y revisión detallada del producto, o trámite con la marca o fabricante, si no se encontrara el fallo descrito por el cliente el producto será devuelto en calidad de operativo; igualmente en los casos que el fabricante o marca logren dar solución al caso a través de una remanufacturación. Así mismo, se deja saber que la recepción del producto no implica obligación de trámite del producto o validación de la garantía, puesto que si la marca encontrara alguna observación o razón para anular la garantía (expresado en la sección “Exclusiones de garantía”), ello será trasladado al cliente y se realizará la devolución del producto.

Para la garantía estándar, la solución del procedimiento puede concretarse de una de las siguientes maneras:

- **Remanufacturación del producto:** Si el producto es de una marca que cuenta con un Centro Autorizado de Servicio (CAS) o si los términos y condiciones de la marca lo permiten, el fabricante procederá a remanufacturar el producto. Esto significa que el componente defectuoso será reemplazado por uno nuevo, dejando el producto en condiciones de funcionamiento.
- **Cambio del producto:** Si no es posible remanufacturar el producto o si la marca no lo considera una solución adecuada según sus términos y condiciones de garantía, se realizará un cambio del producto por uno idéntico, siempre que haya disponibilidad en el stock de la empresa. En caso de que no haya unidades disponibles del mismo producto, se ofrecerá un cambio por uno con características similares y valor equivalente.
- **Nota de Crédito:** En situaciones en las que no sea factible remanufacturar el producto, la marca no lo considere como solución o no exista stock disponible para un cambio igual o similar, se emitirá una Nota de Crédito al cliente. Este documento está vinculado al comprobante de compra original y representa un saldo a favor del cliente por el monto exacto que pagó al adquirir el producto. Con esta nota, el cliente puede

realizar una nueva compra en los puntos de venta de la empresa. Si la nueva compra tiene un importe diferente, el cliente deberá abonar la diferencia.

- **Devolución del producto:** Si la empresa, marca o fabricante determinan que el producto ha sido manipulado de manera inadecuada, violado o si se cumplen condiciones excluidas según la sección "Condiciones que NO cubre la Garantía", el producto será devuelto al cliente en su estado original, y la garantía de fábrica quedará anulada.

Cuando el cliente venga a recoger el producto o la solución de su caso, es fundamental que presente la guía de ingreso original en buen estado físico y legible. Sin este documento, no será posible entregar el producto o la solución que se otorgó mediante la garantía. En caso de que el cliente haya perdido la guía de ingreso, deberá asistir en persona con su Documento de Identidad Original (DNI) y proporcionar una carta explicativa firmada que incluya los motivos de la pérdida del documento, adjuntando una copia de su DNI. Esta carta deberá autorizar a la empresa CORPORACIÓN LUANA S.A.C. a entregar el producto o solución del caso en su nombre, como constancia de la finalización del proceso y su conformidad. Esto evitará cualquier responsabilidad futura de la empresa en caso de que el cliente o un tercero se presente en el área de garantía con el documento de ingreso exigiendo la atención del caso.

### **MARCAS CON CAS (CENTRO DE SERVICIO AUTORIZADO) - LIMA**

En Lima, Perú, hay disponibles Centros de Servicio Autorizados (CAS) para varias marcas y productos. Estos centros son lugares designados por las marcas para realizar servicios de mantenimiento y reparación certificados.

<b>HP</b>	<b>Link:</b> <a href="https://support.hp.com/pe-es">https://support.hp.com/pe-es</a>
	<b>Teléfono:</b> 071481 ó 0800-700-27 Opción 1, 1 (ventas) 1, 2 (post venta)
<b>Acer</b>	<b>Link:</b> <a href="https://www.acer.com/ar-es/support/contact-acer">https://www.acer.com/ar-es/support/contact-acer</a>
	<b>Teléfono:</b> 0800-782-23
<b>Dell</b>	<b>Link:</b> <a href="https://www.dell.com/support">https://www.dell.com/support</a>
	<b>Teléfono:</b> 0800-508-69
<b>Lenovo</b>	<b>Link:</b> <a href="https://support.lenovo.com/pe/es/contact-us">https://support.lenovo.com/pe/es/contact-us</a>
	<b>Teléfono:</b> 7433030 Opcion 1
<b>LG</b>	<b>Link:</b> <a href="https://www.lg.com/pe/soporte">https://www.lg.com/pe/soporte</a>
	<b>Teléfono:</b> 01-418-0900
<b>Western Digital</b>	<b>Link:</b> <a href="https://www.westerndigital.com/es-la/company/contact-us">https://www.westerndigital.com/es-la/company/contact-us</a>
	<b>Teléfono:</b> 0800-540-03
<b>Seagate</b>	<b>Link:</b> <a href="https://www.seagate.com/la/es/support/warranty-and-replacements/">https://www.seagate.com/la/es/support/warranty-and-replacements/</a>
	<b>Teléfono:</b> 01-499-7430
<b>Samsung</b>	<b>Teléfono:</b> 0800-777-08