

## VERYBOX ASISTENCIA DIRECTA (VAD)

### 1. Información general sobre el servicio de recogida y entrega VAD.

Verybox Asistencia Directa es un servicio que proporcionamos a nuestros distribuidores para facilitar el soporte técnico, transporte y reparación de sistemas XPC Verybox a sus clientes.

El servicio de recogida y entrega incluye, desde la fecha de facturación, un servicio de asistencia técnica diseñado para su tranquilidad. En caso de que su equipo experimente un fallo, el servicio VAD le proporcionará un servicio de asistencia telefónica, recogida, reparación y entrega. Este servicio está disponible sólo para sistemas XPC Verybox dentro de la península Ibérica.

### 2. Procedimientos en una asistencia técnica.

El servicio VAD incorpora varios niveles de asistencia técnica:

- 15 días de asistencia en la instalación: Ofrecemos un servicio de asistencia telefónica de 15 días para ayudar en la instalación y configuración de los sistemas XPC Verybox, así como para responder a preguntas limitadas sobre el uso durante el periodo fundamental de 15 días tras el envío del sistema. Este programa está disponible en sistemas operativos y aplicaciones instalados en fábrica. Una vez transcurridos los 15 días de asistencia desde la fecha de facturación no se admitirán preguntas relacionadas con la utilización general y la utilización del software.
- Asistencia en línea completa de 24h los 7 días de la semana: nuestro sitio Web <http://www.verybox.com> proporciona en el área de soporte información relativa a la resolución de problemas, así como documentación para el aprendizaje y explotación de los diferentes sistemas. Incluye asistencia por correo electrónico en horario de oficina a través de la cuenta [rma@verybox.com](mailto:rma@verybox.com). En nuestra Web incluimos drivers para todos nuestros sistemas XPC Verybox.
- Asistencia técnica telefónica: Verybox proporciona un servicio de asistencia telefónica a todos los clientes del contrato VAD para ayudarles a solucionar problemas relacionados con el hardware y los sistemas operativos. Esta asistencia telefónica es una forma rápida y eficaz de evaluar el problema que pueda tener su sistema y determinar así la forma más rápida y mejor de resolver dicho problema. Antes de llamar al teléfono de asistencia 902 400 911, el cliente deberá identificar el número de serie del sistema defectuoso, lo puede identificar en la parte trasera o inferior del sistema, con ello facilitará el trabajo del técnico de Verybox. Al llamar al servicio técnico el cliente deberá tener un acceso fácil al sistema defectuoso para poder completar el diagnóstico. El horario de esta asistencia telefónica es de lunes a jueves de 9:30 a 14:30 y de 15:30 a 19:00, los viernes de 9:30 a 14:30, exceptuando fines de semana y festivos a nivel nacional.
- Servicio de recogida y entrega: comprende la mano de obra y la reparación o sustitución de piezas en el sistema XPC Verybox, una vez se haya confirmado el diagnóstico con el servicio técnico telefónico de Verybox. El servicio de recogida y entrega se realizará a través de la agencia de transportes UPS, le facilitaremos un número tracking para que en todo momento sepa cual es la ubicación de su sistema, la consulta del tracking la puede realizar a través del siguiente enlace: <http://www.verybox.com/soporte/seguimientoUPS.html> El cliente deberá incluir con el equipo todos los drivers, sistema operativo y pegatinas de licencias facilitadas en el momento de la venta.

### 3. Exclusiones de la garantía.

Sin restricciones, el ámbito de los diagnósticos de averías y el servicio de recogida y devolución de Verybox no incluye asistencia para:

- Preguntas generales de utilización del software instalado en fábrica pasados los 15 días de asistencia iniciales.
- Configuración, instalación y validación de sistemas operativos o aplicaciones no instalados por Verybox.
- Actualizaciones que Verybox no haya suministrado, como por ejemplo, la actualización de Service Packs o parches proporcionados por los fabricantes de sistemas operativos.
- Configuración de redes o comunicaciones (Internet).
- Hardware y periféricos no suministrados por Verybox, su instalación y compatibilidad con los equipos XPC Verybox. En caso de asistencia la ha de proporcionar su fabricante original.
- Copia de seguridad y restauración de los datos del cliente.
- Aplicaciones y datos del cliente.
- Trabajo innecesario a juicio de Verybox.
- Desgaste, arañazos o daños provocados a artículos como plásticos o metales.
- Averías que no sean críticas y que no cumplan las tolerancias específicas del sector, como por ejemplo, ruido y píxeles de pantalla LCD individuales.
- Juegos y paquetes adicionales a partir de la fecha de adquisición.
- Reparación del sistema después de una infección de virus, spyware, troyanos, etc...
- Daños intencionados.
- Condiciones ambientales. Fuego, inundación, acto violento u otras circunstancias similares.

Si el servicio técnico evalúa telefónicamente que el problema en el sistema está excluido de la garantía, y aun así el usuario quiere enviar el equipo, analizaremos la incidencia en nuestro laboratorio y si se comprueba que realmente no está dentro de las condiciones de garantía, se facturarán 30€ al usuario en concepto de transporte.

### 4. Información general y consejos.

Verybox recomienda que se realice una copia de seguridad de todos los datos antes de enviar el equipo al servicio técnico. El cliente perderá toda la información del disco duro en caso de que este sea reemplazado o sea necesario reinstalar el sistema operativo.

Pérdida de datos: el cliente es responsable de la seguridad, la realización de copias de seguridad y la reinstalación de sus datos en todo momento. Verybox en ningún caso se hace responsable de las pérdidas de software y datos.

Los términos y condiciones estándar de Verybox los puede encontrar en [www.verybox.com](http://www.verybox.com)  
©2007 Verybox. Todos los Derechos Reservados.