

Garantía limitada de productos usuario final

Los productos **Vorago, Game Factor, Start the Game**. Están cubiertos por una garantía limitada por el tiempo indicado en este punto contando a partir de la fecha de compra (validado con su comprobante de compra fecha y producto.) , contra cualquier defecto de fabricación y funcionamiento, siempre y cuando estos hayan sido utilizados bajo condiciones normales de uso para lo cual fue fabricado durante dicho periodo de la garantía.

Productos	Vigencia
Tablets, E movilidad, Audio, Teclados, Puntos de venta Mouse, Kits, Smartwatch, Mochilas, Fuentes de poder (<i>excepto Game Factor</i>), Power banks, Accesorios, Laptops, Sillas, Gabinetes, Enfriamiento, Streaming. <i>*Excepto consumibles. Alcohol isopropílico, aires comprimidos, espumas y limpiadores, toallas, plugs RJ45, pastas térmicas y bobinas de cable de red que sean detectados con falla a la apertura del producto.</i>	12 Meses
Fuentes de Poder Game Factor.	24 Meses
Reguladores.	24 Meses
No breaks (UPS). <i>*Excepto baterías 12 meses.</i>	24 Meses
Monitores. <i>*Excepto en Panel (Display) solo serán de 12 meses.</i>	36 Meses
Equipos de cómputo escritorio ofimática y gaming. <i>*Excepto equipos de cómputo donde el procesador se encuentra integrado en la tarjeta madre y procesadores Celeron solo serán de 12 meses.</i>	36 Meses
Equipos Nanobay o Minibay. <i>Para equipos adquiridos a partir del 24 de junio 2024.</i>	24 Meses

Responsabilidad

La responsabilidad de Vorago consistirá en: Reparar o reemplazar el producto, sin ningún costo para el Cliente final, siempre que se devuelva directamente a Vorago; por medio de correo a la dirección o por medio de la página : con una copia del ticket de compra o factura, en donde se garantias@vorgolive.com con <https://vorgolive.com/garantias/> especifique la fecha de compra, y así verificar que se encuentre en el periodo vigente para aplicación de Garantía. Vorago podrá según su criterio, utilizar piezas nuevas, restauradas o usadas en buenas condiciones para reparar o reemplazar cualquier producto. En el caso de productos que no tengan reparación, se generará el cambio por un producto igual o similar de características iguales o superiores. El producto de cambio tendrá una vigencia de garantía al periodo restante al del producto comprado originalmente. La presente Garantía cubre los gastos de transportación del producto que derive de su cumplimiento.

Todo producto derivado de una aplicación de garantía estará cubierto durante el período restante correspondiente al período de la garantía original o durante sesenta (60) días, se considerará el período mayor.

Cómo obtener respaldo de la garantía

Los reclamos de garantía DOA (Defective on Arrival) válidos, generalmente son procesados a través del punto de venta o Vorago directamente durante los primeros días posteriores a la compra de:

15 días naturales	Monitores, e-movilidad, laptops, tablets, UPS. En el caso de equipos de cómputo Gamer/Ofimática se considerará la reparación.
30 días naturales	A partir de la compra para el resto de los productos. Excepto consumibles. (Alcohol isopropílico, aires comprimidos, espumas y limpiadores, Toallas, Plugs RJ45, pastas térmicas y Bobinas de cable de red) que sean detectados con falla a la apertura del producto con un periodo no mayor a 7 días de la fecha de compra.

Siempre y cuando cumplan con los requisitos de Vorago. Comprobante de compra y producto completo (caja y accesorios completos). Los reclamos de garantía que no puedan ser procesados a través del punto de venta y toda inquietud relacionada con el producto adquirido deberán ser enviados a Vorago. Usted podrá encontrar las direcciones y la información de contacto del servicio al cliente de Vorago en la documentación adjunta al producto o a través de los mecanismos de atención señalados en nuestra página web. www.voragolive.com.

Salvo en situaciones de fuerza mayor o caso fortuito, el tiempo de reparación en ningún caso será mayor a 30 días naturales contados a partir de la fecha de recepción del producto en Vorago.

Limitaciones de responsabilidad

Vorago en ningún momento y bajo ninguna circunstancia se hace responsable directa o indirectamente por ningún daño general, derivado, punitivo, incidental o por la pérdida de información en algún Equipo, y/o Accesorio defectuoso, daños provocados por el sistema eléctrico, de interrupción de uso, pérdida de beneficios, el costo de la recuperación de la información perdida y el costo de la instalación o desmontaje de productos de remplazo o cualquier otro efecto causado por cualquier defecto o por la reparación o remplazo de los productos. Ningún distribuidor, representante o empleado de Vorago tiene autorización para realizar modificaciones, extensiones o adiciones a esta garantía.

El software preinstalado original de fábrica cuenta con un periodo de garantía de 30 días a partir de la fecha de la compra del equipo Vorago, limitándose a restablecer solamente el software preinstalado originalmente.

Nota: En equipos de cómputo configurados con Trial Versión no se dará garantía sobre dicho software.

Es responsabilidad del usuario final respaldar su información. Vorago no se hace responsable de la información y software instalado por el usuario cargado en las unidades de almacenamiento de los equipos.

Exclusiones, esta garantía no es válida en los siguientes casos

Cuando No se demuestre mediante el comprobante de compra que el producto se encuentre dentro del período de Garantía.

En los casos que se aplique garantía DOA. Cuando No se entreguen con los empaques, manuales, controladores y accesorios que originalmente incluían en el momento de su compra (aplica solo para DOA).

Cuando el desperfecto sea consecuencia del mal uso, descuido o no atención del instructivo de funcionamiento incluido en el equipo.

Cuando el equipo haya recibido golpes accidentales o intencionales, abuso o haya sido expuesto a elementos nocivos para el correcto funcionamiento y capacidad del producto como agua, ácidos, fuego, intemperie, fluctuaciones de voltaje o conexión a una fuente de alimentación eléctrica inadecuada o cualquier otro similar o utilización de insumos, como baterías de remplazo, no proporcionados por Vorago.

Cuando la falla del equipo sea producida por falta de mantenimiento del equipo o mantenimiento inapropiado, cuando el producto hubiese sido alterado o reparado por personas no autorizadas por Vorago, con sellos de garantía violados

Cualquier accesorio, componente o software que no hayan sido incluidos de fábrica en su Equipo. En estos casos, la garantía es proporcionada por el fabricante original.

Cuando el producto haya sido Modificado alterado.

Cuando el equipo presente problemas debidos a reconfiguraciones de Software y otras aplicaciones no incluidas con el equipo original. Bajo ninguna circunstancia Vorago serán responsables de la pérdida de información del usuario debido a problemas de hardware o software.

Cuando el equipo haya sido contaminado por un virus.

Las partes que sólo presenten desgaste normal por uso o el rayado de las mismas (ejemplo: batería, plásticos, teclados, etc.). La duración de la batería no está garantizada y depende de su uso y configuración, incluyendo, pero no limitado a: modelo de producto, aplicaciones en uso, configuración del administrador de energía y accesorios conectados al equipo. La batería está garantizada contra defectos de fabricación. La garantía de la batería no cubre la disminución en su capacidad de carga y retención de la misma.

En el caso de garantías de Monitores, Tablets y Portátiles de LCD o LED, se sujetará a los lineamientos establecidos en la norma ISO.9241-302, 303, 305 y 307 clase 2.

Tabla de limites en paneles para aplicación de garantía

Fallas	Criterio
Pixel brillante	> 2 Píxeles
Pixel oscuro	> 2 Píxeles
Nota: El periodo de garantía se manejará de acuerdo a lo señalado en el apartado A de garantía limitada de productos incluido en esta política.	

En el caso de DOA, los equipos y/o accesorios no deberán presentar ninguna alteración, modificación, personalización, rayas, golpes, reparaciones, desgaste y/o cualquier otro indicado en este listado de exclusiones, para hacer valido su cambio físico.

Partes, refacciones y centro de servicio

Disponible en Nuestras oficinas centrales: Calle Francisco Villa No.3, Col. San Agustín C.P. 45645 Tlajomulco de Zúñiga, Jalisco, México.

T. 33 3044 6666

E. garantias@voragolive.com

Devoluciones

En el caso de devolución de productos solo será el lugar de compra por el cliente final. Sujeto a las políticas de devolución establecidas por el mismo vendedor.