

POLÍTICA DE GARANTÍA, SOPORTE Y ATENCIÓN DE PRODUCTOS FÍSICOS ESET

Los productos físicos ESET comercializados cuentan con condiciones específicas de uso, vigencia, activación, alcance y demás características técnicas o comerciales, las cuales se encuentran detalladas en la descripción, empaque y/o documentación oficial correspondiente a cada producto.

Estas condiciones pueden variar según el producto, presentación o modalidad comercializada. Por ello, para cada producto prevalecerá la información específica indicada en su empaque, documentación o material oficial asociado.

1. Vigencia del servicio

La vigencia de la suscripción o servicio será la indicada específicamente para cada producto.

Durante dicho periodo, el usuario contará con los beneficios, protección, actualizaciones y soporte que correspondan, de acuerdo con las características y condiciones propias del producto adquirido.

2. Productos genuinos y código de control

Toda licencia física comercializada a través de la red oficial de distribución incluye un código de control interno, mediante el cual la marca puede validar la autenticidad y procedencia del producto.

Este código permite identificar que la licencia corresponde a un producto genuino comercializado a través de los canales oficiales establecidos por la marca y facilita la atención de cualquier requerimiento relacionado con el producto.

3. Atención y soporte directo de la marca

Toda consulta, incidencia, validación o solicitud relacionada con la activación, funcionamiento, vigencia, características del producto, garantía o reposición deberá ser canalizada directamente a través del servicio oficial de soporte de ESET:

(01) 700-0440 - Opción 2

La información de contacto también se encuentra disponible en el interior del empaque de las licencias físicas.

La evaluación y resolución de cada caso será realizada directamente por la marca, centralizando así la atención y evitando que los mayoristas, canales o compradores deban efectuar cambios o reposiciones por cuenta propia.

4. Validación y reposición de productos

En situaciones excepcionales en las que una licencia presente alguna incidencia atribuible al producto, incluyendo aquellas relacionadas con su antigüedad en inventario o con la imposibilidad de utilizar correctamente la clave suministrada, la marca realizará la evaluación correspondiente.

Para determinar la procedencia de la atención, se verificará, entre otros aspectos:

- Que el producto sea genuino.
- Que su procedencia corresponda a la red oficial de distribución.
- Que pueda validarse su comercialización a través de un mayorista o canal autorizado.
- Que la incidencia corresponda efectivamente al producto y no a un uso inadecuado o a factores externos.

Cuando, luego de la evaluación, se determine que corresponde una atención por garantía, la marca asumirá directamente la solución del caso y, de ser necesario, efectuará la regularización o reposición correspondiente.

Los mayoristas, canales o compradores no deberán efectuar reposiciones o cambios por cuenta propia sin la evaluación previa del servicio oficial de soporte de la marca.

5. Alcance del soporte y garantía

El soporte y las condiciones aplicables estarán sujetos a las características particulares del producto adquirido y a la información indicada en su descripción, empaque y/o documentación oficial.

Las incidencias relacionadas con autenticidad, activación, validez o funcionamiento de una licencia serán evaluadas directamente por la marca mediante su canal oficial de soporte.

La atención estará sujeta a la validación de autenticidad, procedencia y condiciones particulares del producto.

6. Gestión de incidencias

Ante cualquier incidencia relacionada con garantía, activación, vigencia, validez o funcionamiento de una licencia, el caso deberá ser derivado al servicio oficial de soporte de ESET.

La marca será responsable de realizar la evaluación correspondiente, validar la procedencia del producto y determinar la solución aplicable en cada caso.

De esta manera, la gestión de soporte y garantía se mantiene centralizada en la marca, permitiendo brindar un procedimiento uniforme para los productos comercializados a través de la red oficial de distribución.