

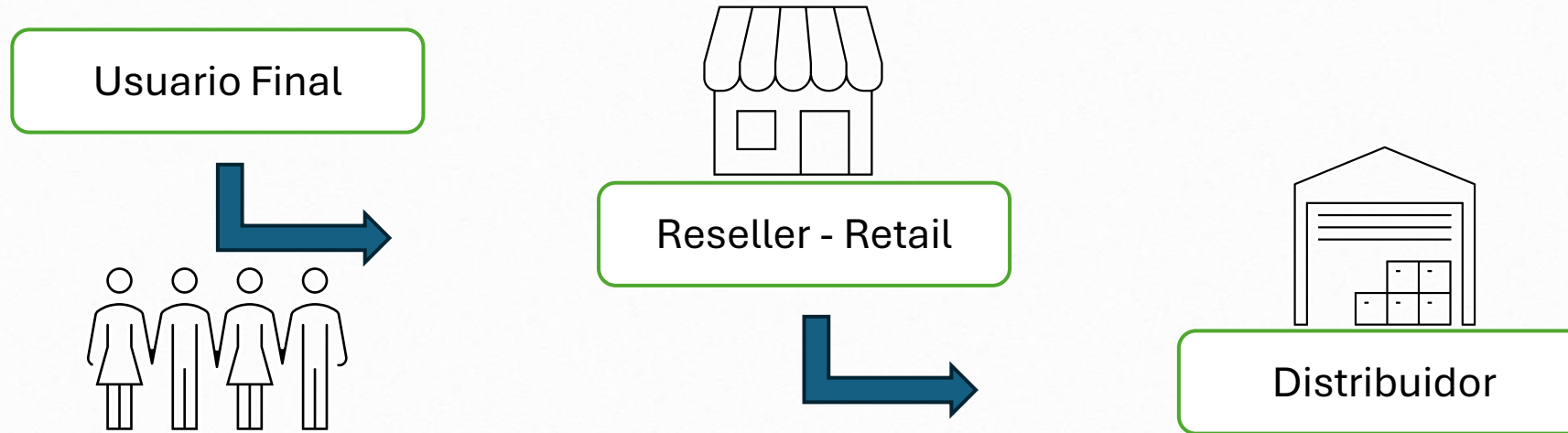


GIGABYTE™

Garantías – RMA

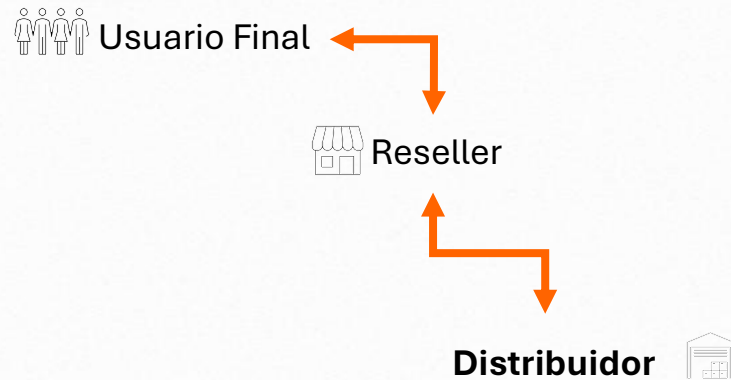
*Return Merchandise Authorization
(Autorización de Devolución de Mercancía).*

Flujo de Garantía:



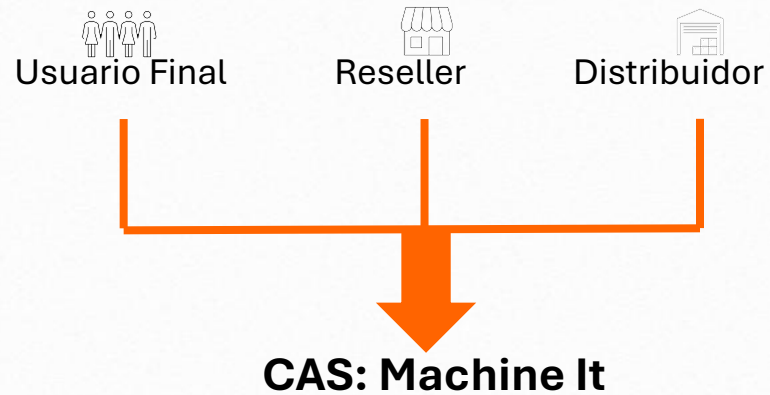
Flujo de Garantía:

MB, Periféricos, SSD, PSU



- Solicitar Boleta Electronica o Factura.
- No presentar daño inducido.
- Encontrarse dentro del periodo de garantía.

Monitores y Laptops



1. E-support: <https://esupport.gigabyte.com/>

Caso puntual:

rma_latinoamerica@gigabyte.com
marielena.medina@gigabyteusa.com

daniel.huzco@gigabyteusa.com

2. CAS SERVICIO TERCIALIZADO - Empresa a cargo es:

- Machines IT
- Teléfono: 01 6220735

Serie del producto:

SN23153A012632



MODELO	SERIE	PÓLITICA DE GARANTÍA
X870E-AORUS-MASTER	SN250400008883	Política RMA 2025 - 1%.
GV-R66EAGLE-8GD	SN241841065078	Política RMA 2024 - 1%.
AORUS-WATERFORCE-X-240	SN231900001348	Política RMA 2023: • Antes de junio con depreciación. • Después de junio 100%.
GV-N2060D6-6GD-G20	SN221041008275	Política RMA 2020/2021/2022 60,80,100%.

Políticas de garantías:

1. Garantía 2022:

- Duración de la garantía: Todos los productos que pasen el año de garantía proceden por depreciación.



Politica general de garantía (Canal)	Credit note Ratio -Return of Material Authorization (RMA)		
	1 Año	2 Año	3 Año
Motherboard (MB)	100%	80%	60%
Graphic cards (VGA)	100%	80%	60%
Power supply unit (PSU)	100%	80%	60%
CPU Cooler	100%	80%	60%
Case	100%		
Memory (DRAM)	100%		
Solid state drive (SSD)	100%		
Mouse (Peripheral)	100%	Periféricos solo tiene un año de garantía.	Periféricos solo tiene un año de garantía.
Keyboard (Peripheral)	100%		
Mouse Pad (Peripheral)	100%		
Chair (Peripheral)	100%		
RGB Mouse Pad (Peripheral)	100%		
Headset (Peripheral)	100%		

- Cobertura: Los productos están cubiertos al 100% y conforme pasa un año se deprecia al 80% y en el tercero al 60%. Los productos que son detectados por defectos de fabricación cubren dentro de la garantía.

- Condiciones: Si el producto presenta algún tipo de daño inducido este invalida su garantía.
- Si presentan productos de este año deberán corroborar la garantía con la factura/boleta de venta del usuario final.

Políticas de garantías:

2. Garantía 2023:

- Duración de la garantía:
 - De enero a mayo se respeta el cuadro de depreciación.
 - Desde junio a diciembre los productos ingresados serán procesado al 100%. (presentando factura)
- Condiciones: Si el producto presenta algún tipo de daño inducido este invalida su garantía.

3. Garantía 2024 – 2025 – 2026:

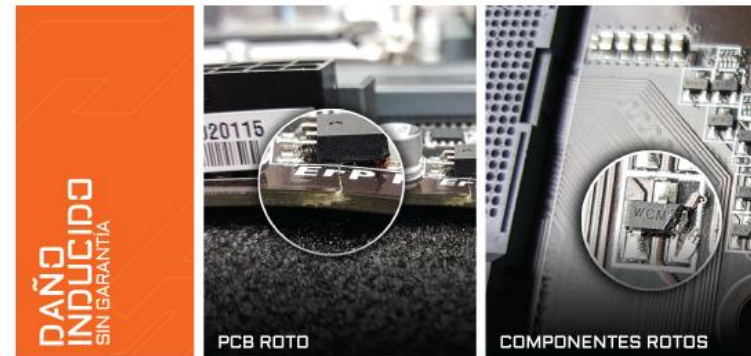
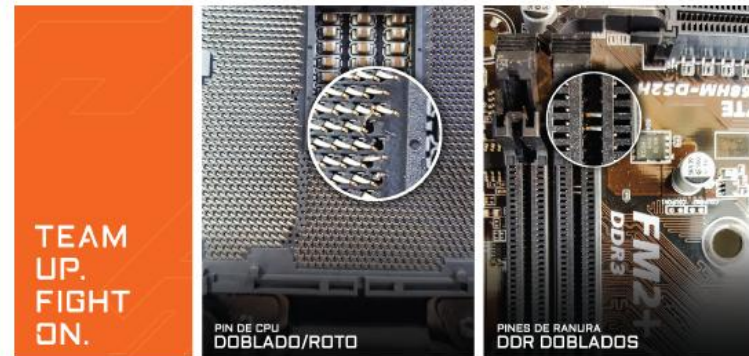
- Cobertura:
 - Los siguientes productos (placa madre, tarjeta gráfica, case, fuente de poder, SSD, CPU Cooler, periféricos) vendidos al distribuidor se encuentran dentro del 1% de lo facturado.
 - Monitores y Laptops son ingresados mediante el CAS y posteriormente la solución final deberá entregar el distribuidor. Se adjunta PPT con los pasos a seguir.
- Condiciones: Si el producto presenta algún tipo de daño inducido este invalida su garantía.



Nota:

- ☐ Todos los productos para garantía deben tener Boleta y/o Factura y no Contar con daño inducido.
- ☐ La garantía empieza una vez vendido al usuario final.
- ☐ Tiempo de Garantía:

MODELO	AÑOS	DOA - Dentro de los 7 días desde la fecha de factura
Notebook	1	Sí
Motherboard – Placa madre	3	Sí
VGA –Tarjeta de video	3	Sí
SSD	3	Sí
PSU	3	Sí
Monitor	3	Sí - https://www.gigabyte.com/pe/Support/Consumer/Warranty/Monitor
Case	3	https://www.gigabyte.com/pe/Support/Consumer/Warranty/Gaming-PC
CPU Cooler	3	Sí
Periféricos	1	Sí





GIGABYTE™

Laptop-Monitores
CAS

CAS Laptop - Monitores

Pasos para solicitar la garantía: Usuario Final

1. E-support: <https://esupport.gigabyte.com/>
2. Cuando el equipo de soporte técnico diagnostique que el equipo requiere de un servicio se le indicará al usuario que solicite un folio de RMA enviando la siguiente información al correo rma_latinoamerica@gigabyte.com:
 - Completar el formulario “RMA Latinoamérica”.
 - Factura o boleta de compra.
 - Fotos de los 6 lados del equipo, con buena iluminación sin uso de flash, de buena calidad las fotos para poder hacer zoom.
 - Video corto donde se demuestre la falla y el número de serie del producto.
3. El equipo de RMA Latinoamérica revisará la información y si todo esta correcto asignaran un folio de RMA y le compartirán el contacto del tercerizado correspondiente.
4. El cliente deberá contactar al servicio tercerizado para coordinar el envío y/o entrega del producto.
5. Tiempo de respuesta para el diagnóstico: Hasta 48 hrs hábiles después de entregado el producto
6. Tiempo de respuesta para la reparación: Hasta 7 días hábiles a disponibilidad de componentes, en caso de no haber componentes disponibles el tiempo de respuesta será de hasta 30 días hábiles para dar una resolución definitiva.
7. Si el servicio tercerizado proporciona el diagnóstico final sin solución, el retail/reseller deberá darle como solución un cambio de producto al usuario final y/o una nota de crédito y el distribuidor les brindará la solución final a ustedes.



CAS Laptop - Monitores

Pasos para solicitar la garantía:

- Para iniciar el proceso de garantía directa, deberán enviar al área de RMA Latinoamérica la siguiente documentación:
 - ☐ Archivo Excel adjunto debidamente completado.
 - ☐ Factura de compra del producto.
 - ☐ Fotografías de los 6 lados del equipo, con buena iluminación, sin uso de flash y en alta calidad para permitir la revisión detallada de las imágenes.
 - ☐ Video corto donde se evidencie la falla reportada y se visualice claramente el número de serie del producto.
- Enviar la información a los siguientes correos electrónicos:
 - rma_latinoamerica@gigabyte.com
 - marielena.medina@gigabyteusa.com
 - daniel.huzco@gigabyteusa.com
- Una vez recibida y validada la documentación, se generará un folio de atención y se le proporcionarán los datos del CAS (Centro de Atención de Servicio) donde deberá entregar el producto para su evaluación.
- Posteriormente, el CAS realizará el diagnóstico correspondiente y determinará la solución final.



[illegible]

- Completar en las casillas que indiquen el siguiente icono(*)
- Problema: Detallar todas las fallas que puedan presentar.



MODELO	AÑOS	DOA - Dentro de los 7 días desde la fecha de factura
Notebook	1	Sí
Monitor	3	Sí - https://www.gigabyte.com/pe/Support/Consumer/Warranty/Monitor

Requisitos Generales para Reclamos:

- El reclamo debe realizarse dentro del periodo de garantía establecido. (Anexo: cuadro)
- La garantía empieza una vez vendido al usuario final.
- Las garantías para monitores y laptop, deberá ser procesado mediante el CAS y posteriormente con la solución final con el Retail.
- Es necesario presentar el recibo de compra o prueba de la transacción.
- Los productos deben estar en condiciones adecuadas para su revisión o reparación.
- Los productos sin solución pueden proceder para cambio de producto o nota de crédito, según diagnostico del CAS.
- Producto con daño inducido, automáticamente pierde garantía.



ANEXOS:



e-support.GIGABYTE

MACHINES IT

CENTRO AUTORIZADO DE SERVICIO LAPTOPS / MONITORES

AORUS | GIGABYTE | AERO

MACHINES IT **AORUS | GIGABYTE | AERO**

El usuario deberá contactar al área de soporte técnico a través de los siguientes medios

• E-support:
<https://esupport.gigabyte.com/>

• Teléfono:
Perú: 01 7095926 anexo 202

Cuando el equipo de soporte técnico diagnostique que el producto requiere de un servicio, se le indicará al usuario que solicite un folio de RMA enviando la siguiente información al correo: rma_latinoamerica@gigabyte.com

- Completar el formulario "RMA Latinoamérica".
- Factura o boleto de compra.
- Fotos de los 6 lados del equipo, con buena iluminación sin uso de flash, de buena calidad las fotos para poder hacer zoom.
- Video corto donde se demuestre la falla y el número de serie del producto.

Información Adicional

En el caso de laptops:

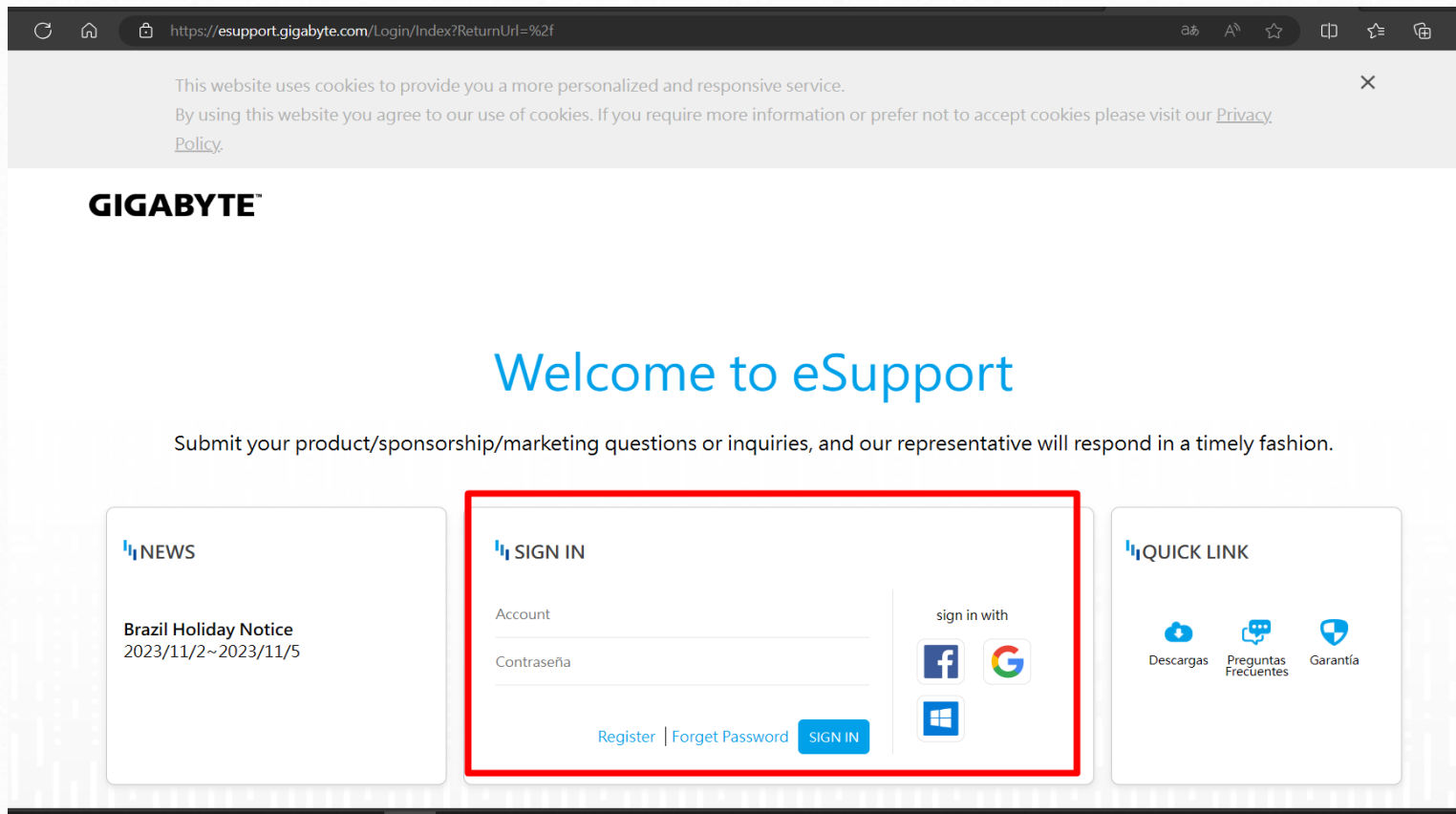
- Foto del equipo con la pantalla levantada, (mostrando el teclado y el display, con buena iluminación sin uso de flash, de buena calidad) las fotos para poder hacer zoom, como archivo adjunto.
- Foto de los sellos de seguridad en los tornillos de la parte inferior o bien indicarnos si ha abierto el equipo y por qué motivo.
- Autorización por escrito para borrar toda la información y formatear el equipo en caso de ser necesario.

E-support 

Instrucciones:

Primer Paso:

Crear una cuenta



The screenshot shows the Gigabyte eSupport website. At the top, there is a navigation bar with the Gigabyte logo and the text "GIGABYTE™". Below the navigation bar, there is a cookie consent banner. The main content area features the Gigabyte logo, the heading "Welcome to eSupport", and a subheading "Submit your product/sponsorship/marketing questions or inquiries, and our representative will respond in a timely fashion." Below this, there are three main sections: "NEWS", "SIGN IN", and "QUICK LINK". The "SIGN IN" section is highlighted with a red border and contains a login form with fields for "Account" and "Contraseña", a "SIGN IN" button, and links for "Register" and "Forget Password". There are also social media login options for Facebook, Google, and Windows.

https://esupport.gigabyte.com/Login/Index?ReturnUrl=%2f

This website uses cookies to provide you a more personalized and responsive service.
By using this website you agree to our use of cookies. If you require more information or prefer not to accept cookies please visit our [Privacy Policy](#).

GIGABYTE™

Welcome to eSupport

Submit your product/sponsorship/marketing questions or inquiries, and our representative will respond in a timely fashion.

NEWS

Brazil Holiday Notice
2023/11/2~2023/11/5

SIGN IN

Account
Contraseña

sign in with

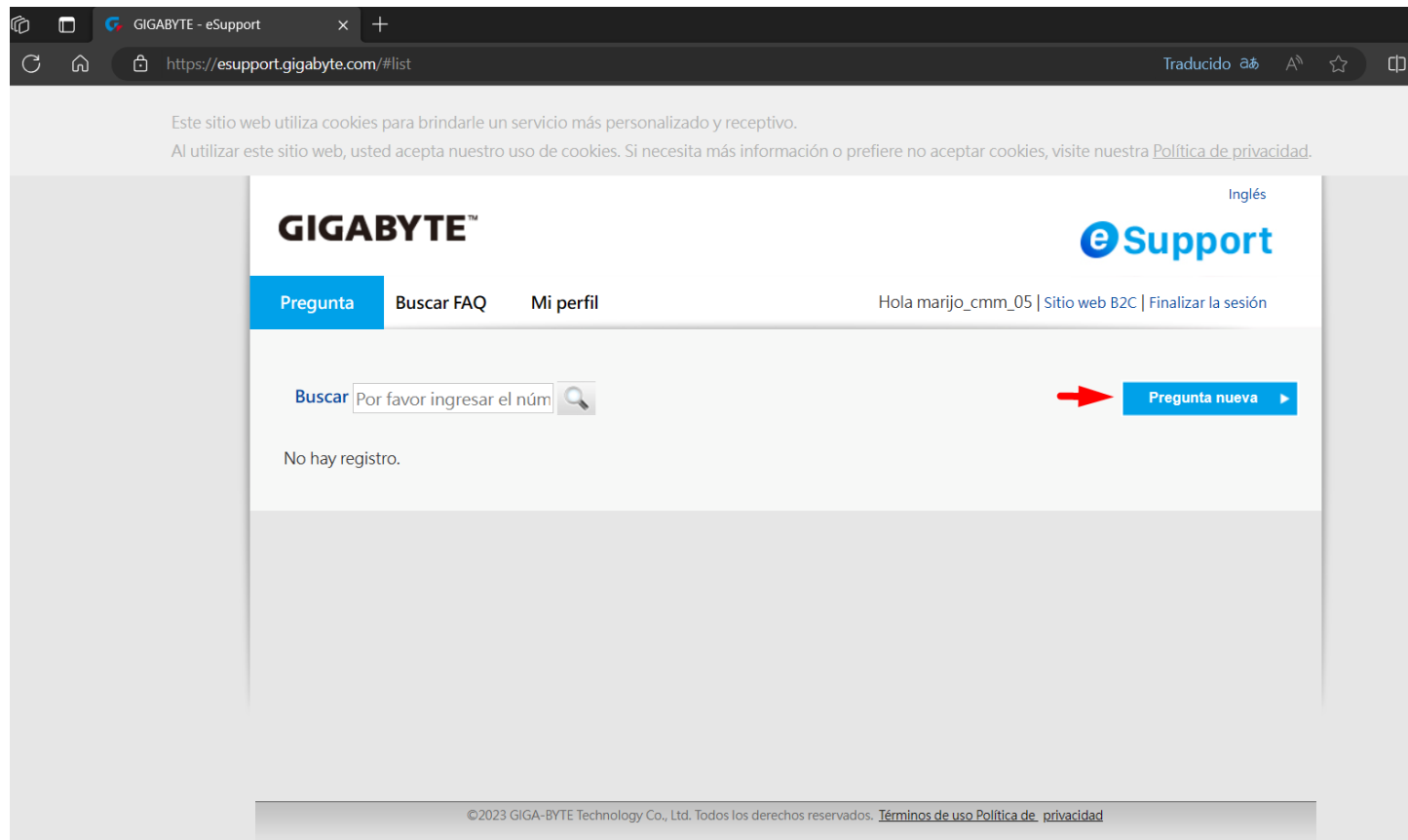
[Register](#) | [Forget Password](#) [SIGN IN](#)

QUICK LINK

[Descargas](#) [Preguntas Frecuentes](#) [Garantía](#)

- Página de soporte: <https://esupport.gigabyte.com/>

- **Segundo Paso:**
- Ingresar a la opción Pregunta Nueva



Seleccionar las opciones:

Región: Perú
Idioma: Español

Siguiente

Este sitio web utiliza cookies para brindarle un servicio más personalizado y receptivo. Al utilizar este sitio web, usted acepta nuestro uso de cookies. Si necesita más información o prefiere no aceptar cookies, visite nuestra [Política de privacidad](#).

GIGABYTE™ Ingles **eSupport**

Pregunta Buscar FAQ Mi perfil Hola marijo_cmm_05 | Sitio web B2C | Finalizar la sesión

Volver a la lista

Pregunta nueva

☒ Soporte técnico Cuestiones sobre el uso de la Motherboard, tarjetas gráficas, sistemas, redes y comunicaciones.

☐ No soporte técnico Consultas de ventas y marketing

1 Información del cliente	*Región Seleccionar
2 Información del producto	*Idioma Seleccionar
3 Configuración del sistema	
4 Pregunta	
5 Vista anticipada	

* Los ítems con "*" son obligatorios!

GIGABYTE™ Ingles **eSupport**

Pregunta Buscar FAQ Mi perfil Hi marijo_cmm_05 | Sitio web B2C | Finalizar la sesión

Volver a la lista

Pregunta nueva

☒ Soporte técnico Cuestiones sobre el uso de la Motherboard, tarjetas gráficas, sistemas, redes y comunicaciones.

☐ No soporte técnico Consultas de ventas y marketing

1 Información del cliente	*Region Peru
2 Información del producto	*Idioma Español
3 Configuración del sistema	
4 Pregunta	

* Los ítems con "*" son obligatorios!

Pregunta nueva

- ☒ Soporte técnico Cuestiones sobre el uso de la Motherboard, tarjetas gráficas, sistemas, redes y comunicaciones.
- ☐ No soporte técnico Consultas de ventas y marketing

 Mi lista de productos

1 Información del cliente	*Question Category	☐ Quality ☐ Driver ☐ Software ☒ Hardware ☐ Manual
2 Información del producto	*Categoría de producto	Monitor o Laptop
3 Configuración del sistema	*Nombre de Modelo	G27F 2 Gaming Monitor
4 Pregunta	Número de serie	SN22190B004392
5 Vista anticipada	La tienda de compra	DATACONT Distribuidor o Reseller

* Los items con "*" son obligatorios!

[◀ Cancelar](#) [Siguiente ▶](#)

- Seleccionar la primera opción: Hardware
- Categoría de producto: Monitor o Laptop

Si el producto es un monitor solo completar el campo con Other, si no con la opción win10 u 11.

Dejar vacío los demás campos.

Pregunta nueva

- ☒ Soporte técnico Cuestiones sobre el uso de la Motherboard, tarjetas gráficas, sistemas, redes y comunicaciones.
- ☐ No soporte técnico Consultas de ventas y marketing

 Mi lista de productos

1 Información del cliente	Sistema Operativo	Other
2 Información del producto	Service Pack	sp
3 Configuración del sistema		
4 Pregunta		
5 Vista anticipada		

* Los items con "*" son obligatorios!

[◀ Previo](#) [Siguiente ▶](#)[Siguiente](#)

Pregunta nueva

☒ Soporte técnico

Cuestiones sobre el uso de la Motherboard, tarjetas gráficas, sistemas, redes y comunicaciones.

☐ No soporte técnico

Consultas de ventas y marketing

 Mi lista de productos

1 Información del cliente

2 Información del producto

3 Configuración del sistema

4 Pregunta

5 Vista anticipada

*Pregunta

Por favor describa su pregunta (s) en Español. Gracias

Por favor detallar la falla y/o problema del producto

Adjuntos

1. Sólo archivos .jpg .gif .xls .bio .png .txt .zip y .pdf son permitidos.
2. El tamaño del archivo debe ser menor a 5MB.
3. El nombre del archivo sólo puede contener letras o números sin espacios. Los siguientes caracteres no son permitidos : \ / : * ? " < > |
4. Si deseas cargar el perfil de BIOS desde EZ Share, por favor guárdalo como formato .bio (Nota: EZ Share BIOS no se puede ejecutar/abrir en Windows/DOS, el archivo se puede corromper si se ejecuta por un software de terceros.)

vga.jpeg

delete

* Los items con "*" son obligatorios!

[< Previo](#) [Vista anticipada >](#)

- Detallar la falla y/o problema.
- Agregar las fotos y/o videos probatorios.
- Una vez llenado poner **VISTA PREVIA**

Siguiente



GIGABYTE™

Pregunta

Buscar FAQ

Mi perfil

Hi marijo_cmm_05 | Sitio web B2C | Finalizar la sesión

[Volver a la lista](#)

Pregunta nueva

☒ Soporte técnico

Cuestiones sobre el uso de la Motherboard, tarjetas gráficas, sistemas, redes y comunicaciones.

☐ No soporte técnico

Consultas de ventas y marketing

 Mi lista de productos

1 Información del cliente

2 Información del producto

3 Configuración del sistema

4 Pregunta

5 Vista anticipada

*Categoría de producto

Monitor

*Nombre de Modelo

G27F 2 Gaming Monitor

Número de serie

SN22190B004392

La tienda de compra

DATACONT

Sistema Operativo

other -

*Pregunta

En la pantalla se visualiza líneas verticales

Adjuntos

vga.jpeg

* Los items con "*" son obligatorios!

[< Previo](#) [Enviar >](#)

- Ultimo paso: Click **"Enviar"**
- Procederán a generar un ticket y se comunicarán con el cliente, usuario final o distribuidor mediante correo.

CAS: Servicio Tercerizado

GIGABYTE™

Empresa a cargo es:

EMPRESA: MACHINES INFORMATION
TECHNOLOGY S.A.C.

RUC: 20611148829

Nombre comercial: Machines IT

Teléfono: 01 6220735

