

# Garantía limitada

[www.toshiba-europe.com/computers](http://www.toshiba-europe.com/computers)

**TOSHIBA**  
Leading Innovation >>>

# Garantía limitada de Toshiba

## REGISTRO

Su registro ayudará a Toshiba a ofrecerle un servicio más rápido y le permitirá beneficiarse de la información más reciente sobre nuevos productos, ofertas especiales y actualizaciones de controladores para aprovechar al máximo su producto Toshiba.

Registre su garantía limitada en:

*[toshiba-europe.com/registro](http://toshiba-europe.com/registro)*

Si hace una reclamación bajo esta Garantía limitada, se considerará que ha aceptado sus términos.

**Esta Garantía limitada no afecta a sus derechos legales.**

## Garantía

Toshiba garantiza que todo ordenador portátil, tablet o PC "All-in-One" (Sistema) Toshiba vendido por primera vez al usuario final (Compra original), estará libre de defectos en los componentes o en el acabado durante el periodo de garantía.

El periodo de garantía es de doce (12) meses y comienza en la fecha de compra original. La factura original de compra, o el recibo de compra donde figura la fecha de compra del producto, certifica que dicha fecha es la fecha de compra. Es posible que deba presentar una prueba de compra como condición para recibir el servicio de garantía.

Toshiba garantiza que las baterías están libres de defectos en los componentes o en el acabado durante un máximo de doce (12) meses debido a la naturaleza del artículo, independientemente de cualquier extensión de garantía o servicios que puedan ser comprados o que se ofrezcan por encima de esta garantía limitada. Conserve la prueba de compra, puede necesitarla en el futuro.

Las reclamaciones bajo esta Garantía limitada deben hacerse dentro de los doce (12) meses vigencia de la garantía. Un sistema o un componente reparado o reemplazado por decisión de Toshiba bajo esta garantía limitada solo estará cubierto durante el resto del periodo de garantía original o durante tres (3) meses, lo que suceda más tarde.

## COBERTURA DE LA GARANTÍA

Esta garantía limitada solo es aplicable en los países incluidos al final de esta Garantía limitada de Toshiba (Territorio) y no se aplica a ninguna compra original realizada fuera de este Territorio. El software distribuido por Toshiba con o sin la marca Toshiba (incluidos, entre otros, el software del Sistema) y cualquier producto de hardware no fabricado ni por, ni para Toshiba no queda cubierto con esta Garantía limitada. Las únicas obligaciones de Toshiba en relación con el software distribuido por Toshiba bajo marca Toshiba se estipulan en la licencia de usuario final aplicable o en el contrato de licencia del programa entre usted y el desarrollador/proveedor del software.

En el caso de servicios de reparación dentro de garantía que impliquen aspectos asociados con el idioma del Sistema (por ejemplo, teclados), es posible que no se puedan realizar en otro idioma distinto del idioma principal utilizado en el país en el que se realice la solicitud de servicio. Toshiba podrá optar por reparar o sustituir los Sistemas o piezas defectuosas cubiertos por esta Garantía por piezas nuevas o reparadas que ofrezcan un rendimiento idéntico al de los productos nuevos. Esta Garantía limitada cubre los gastos de piezas y de mano de obra necesarios para restablecer el funcionamiento completo del Sistema. Todas las piezas cambiadas y Sistemas reemplazados bajo esta garantía pasarán a ser propiedad de Toshiba.

En función del modelo, algunas piezas (por ejemplo, el adaptador de CA) pueden ser sustituidas por el propio cliente. Estas piezas se definen como piezas CRU (unidades sustituibles por el cliente). Por exclusiva decisión de Toshiba, estas piezas CRU se pueden enviar al usuario final. Desde el momento en que el usuario final recibe la pieza de repuesto, la pieza original pasa a ser propiedad de Toshiba. Si Toshiba así lo requiere, la pieza original deberá ser enviada a Toshiba (Toshiba correrá con los gastos). En el caso de que la pieza original no sea recibida por Toshiba en un plazo de quince (15) días laborables tras la recepción de las instrucciones de envío por parte del usuario final, se cobrará al usuario final el valor de la pieza de repuesto a precio de mercado.

## EXCLUSIONES DE LA GARANTÍA

Esta Garantía limitada no es aplicable a

1. defectos causados por el desgaste normal incluyendo el desgaste razonable de piezas fungibles, es decir, piezas que requieran una sustitución periódica durante el curso normal del uso del Sistema (por ejemplo, baterías);
2. arañazos, roturas, dentelladas, rayas, desgaste o decoloración de cubiertas y plásticos, y plásticos dañados en puertos o cualquier otro daño cosmético;
3. teclados o capuchones de teclas defectuosos o descoloridos si el daño ha sido causado por líquidos, suciedad, teclas faltantes, piezas de plástico rotas o el uso indebido;
4. el daño causado por el uso con otro producto;
5. el uso del Sistema para un fin distinto al uso normal para el que ha sido diseñado, incluyendo, sin limitación, el uso del Sistema sin atenerse a la información contenida en el Manual del usuario que acompaña al Sistema;
6. cualquier daño derivado de un accidente, abuso, contaminación, uso indebido, virus, contacto con líquidos, fuego, terremotos, calibración o mantenimiento indebido o inadecuado del Sistema u otras causas externas;
7. daños ambientales y/o defectos resultantes de humo, polvo, suciedad, hollín o de otras influencias externas;
8. un Sistema Toshiba que ha sido modificado para alterar la funcionalidad o prestación sin el consentimiento por escrito de Toshiba;
9. sistemas en los que el número de serie se ha quitado, dañado, ha quedado defectuoso o resulte ilegible;
10. modificaciones del sistema, incluyendo el uso de piezas no fabricadas o no vendidas por Toshiba;
11. instalación inadecuada de productos de terceros (por ejemplo, tarjetas de memoria);
12. pantallas que muestran roturas, rayas, dentelladas o cualquier otro daño que resulte del uso indebido de la pantalla;
13. defectos mínimos de píxeles en las pantallas LCD que se producen en sistemas equipados con tecnología de pantalla LCD. Para obtener más información sobre pantallas LCD defectuosas, consulte la "Directiva sobre píxeles de LCD" disponible en esta Garantía limitada de Toshiba;
14. daños como resultado de transporte o empaquetado inadecuados al devolver el sistema a Toshiba o a un proveedor de servicio autorizado Toshiba;

15. problemas debido a piezas destinadas para un Sistema que han sido instaladas en otro Sistema de diferente marca o modelo;
16. daños causados por servicios/repificaciones u otras modificaciones realizadas en el Sistema por terceros distintos de Toshiba o de un proveedor de servicio autorizado de Toshiba;
17. daños causados por la autorreparación o al realizar un cambio de piezas por su cuenta de unidades no sustituibles por el cliente;
18. componentes de hardware defectuosos (por ejemplo, unidad de disco duro) por un mal uso del Sistema;
19. cualquier software preinstalado, su calidad, rendimiento, comerciabilidad o adecuación para un fin concreto;
20. la pérdida o daño de cualquier programa, datos o soportes extraíbles y/o cualquier programa de software, ya sean suministrados con el Sistema o instalados posteriormente;
21. esta Garantía limitada no cubre los accesorios de Toshiba. En caso de avería, consulte los términos y condiciones de la garantía limitada de los accesorios.

Si el Sistema no queda cubierto por esta Garantía limitada por una o varias de las razones expuestas anteriormente, Toshiba o sus proveedores de servicios autorizados ofrecerán una reparación comercial si así lo solicita el usuario final. Tenga en cuenta en este caso, que Toshiba o el proveedor autorizado de servicios de Toshiba podrá cobrar al usuario final un importe por las piezas, la mano de obra y los gastos. Además, Toshiba o sus proveedores de servicios autorizados se reservan el derecho de cobrar al usuario final todos los gastos de preparación del presupuesto si se considera que el usuario final es el responsable de solicitar una cobertura que no queda recogida en esta Garantía limitada. En ese caso, y siempre dentro de la legislación vigente, Toshiba o sus proveedores de servicios autorizados se reservan el derecho de quedarse con el Sistema hasta que el usuario final no haya pagado los gastos de la preparación del presupuesto.

## SOFTWARE

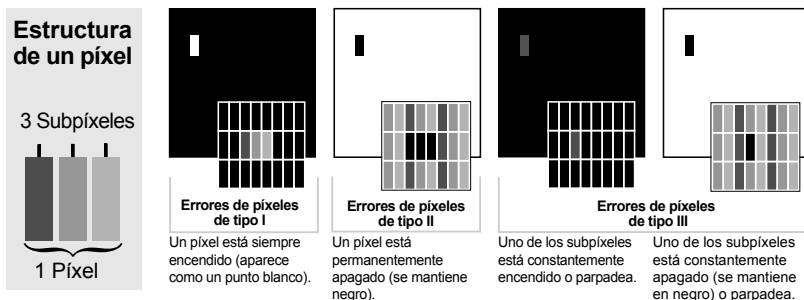
Toshiba no garantiza ni expresa ni implícitamente ningún software preinstalado, su calidad, rendimiento, comerciabilidad o adecuación para un fin concreto. Toshiba tampoco garantiza que las funciones contenidas en el software cumplan sus requisitos o que el funcionamiento del software sea ininterrumpido o sin errores. En consecuencia, de no manifestarse lo contrario por escrito, el software se suministra "TAL CUAL".

Toshiba no se responsabiliza de cualquier problema de interoperabilidad o de compatibilidad que pueda ocurrir cuando se utilizan productos, software, opciones o configuraciones no admitidas por Toshiba.

## DIRECTIVA SOBRE PÍXELES DE LCD

Todas las pantallas LCD de Toshiba están fabricadas bien con la tecnología Thin Film Transistor (TFT) más avanzada o bien con la tecnología de brillo ultra Clear Super View (CSV). Para evitar fallos de píxeles, la producción de pantallas LCD a cargo de Toshiba está sometida a estrictos controles de calidad basados en la exigente norma ISO 9241-307 (Clase de fallo II).

Este gráfico muestra ejemplos de los diversos tipos de fallos de píxeles que pueden producirse.



La tabla situada debajo indica el número máximo de fallos de píxeles permitido y los tipos de fallos que pueden presentarse en la pantalla LCD Toshiba. Si detecta más fallos de píxeles, sin importar si son de tipo I, II o III, puede hacer una reclamación de garantía. En este caso, póngase en contacto con el Centro de servicio Toshiba o con su proveedor de servicio Toshiba autorizado para reclamar la garantía.

Modelos de pantallas*	Resolución	Número de píxeles	Tipo de fallo de píxel I: píxel constantemente brillante	Tipo de fallo de píxel II: píxel constantemente oscuro	Tipo de fallo de píxel III: píxeles secundarios constantes
WSVGA	(1024 x 600)	614400	2	2	2
XGA	(1024x768)	786432	2	2	3
WXGA	(1280x768)	983040	2	2	4
WXGA	(1280x800)	1024000	3	3	4
SXGA	(1280x1024)	1310720	3	3	5
HD	(1366 x 768)	1049088	3	3	4
SXGA+	(1400x1050)	1470000	3	3	6
WXGA	(1440x900)	1296000	3	3	5
HD+	(1600x900)	1440000	3	3	6
UXGA	(1600x1200)	1920000	4	4	8
HD+	(1680x945)	1587600	4	4	6
WSXGA	(1680x1050)	1764000	4	4	7
FHD	(1920 x 1080)	2073600	5	5	8
WUXGA	(1920 x 1200)	2304000	5	5	9
WQXGA	(2560 x 1600)	4096000	8	8	15

\* Para saber cuál es el modelo de su pantalla, consulte la documentación técnica de su producto.

## OBLIGACIONES DEL CLIENTE

Antes de enviar una unidad para su reparación, asegúrese de hacer una copia de seguridad de los datos y borre cualquier información privada o personal.

Usted será responsable de guardar (realizar copia de seguridad) cualquier programa, soporte de recuperación, datos o medios de almacenamiento extraíbles, así como de restaurar y volver a instalar los programas o datos que no sea el software instalado por Toshiba durante la fabricación del Sistema. En relación con el sistema enviado bajo la garantía, Toshiba puede optar por (1) reparar el Sistema o (2) sustituir el Sistema por un sistema de la misma calidad, por lo que podría perder los datos que tuviera en su Sistema original.

Si el Sistema se suministró con la opción de un sistema de recuperación preinstalado en el disco duro, es importante hacer una copia en un CD o DVD y guardarla en un lugar seguro. Consulte el Manual de usuario para obtener más información.

Si el Sistema se suministró con una opción de sistema de recuperación, es importante copiar la función preinstalada en el disco duro o en un CD/DVD y guardarla en un lugar seguro. Consulte el Manual del usuario para obtener más información.

En el caso de Sistemas sin Software preinstalado, recuerde que no se incluye la opción de medio de recuperación ni opción de recuperación del sistema. En función del sistema operativo elegido, tal vez solo estén disponibles funciones limitadas. Cualquier error o problema fruto de la instalación de un sistema operativo no queda cubierto por esta garantía.

## Obtención del servicio de garantía

La Garantía limitada de Toshiba incluye un servicio de garantía sin recogida (Carry-in) o envío de mercancía (Send-in). En algunos países, también se proporciona un servicio de garantía de recogida y devolución (Pick-up & Return). Para saber más sobre su cobertura local, póngase en contacto con Toshiba o con su proveedor de servicios autorizado.

El servicio de garantía estará sujeto a los siguientes términos y condiciones:

- Antes de ponerse en contacto con Toshiba:
  - Compruebe que el Sistema está cargado/conectado a la corriente y encendido correctamente;
  - Restaure el Sistema a su configuración original desconectando accesorios y conexiones externas; es posible que un software recientemente instalado sea la causa del problema; desinstale posibles programas; desconecte cualquier dispositivo de almacenamiento remoto y otros periféricos, y extraiga CD-ROM, cables de alimentación, discos, etc.;
  - Consulte el Manual del usuario para obtener información importante sobre el funcionamiento y la solución de problemas del Sistema;

- Anote el nombre del Sistema, el número de modelo, el número de serie, la configuración de hardware y de software, y una descripción del problema (por ejemplo, los mensajes de error que aparecen en la pantalla).
- Para obtener ayuda, póngase en contacto con un centro de soporte técnico de Toshiba:  
*toshiba-europe.com/asp-locator*
- Llame al Centro de soporte técnico de Toshiba. Toshiba intentará resolver los problemas en garantía por teléfono y necesitará la ayuda del cliente para poder llevar a cabo comprobaciones y procedimientos rutinarios de diagnóstico durante la llamada. Si el Centro de soporte técnico de Toshiba detecta errores de hardware en el Sistema, se proporcionará al cliente un número de identificación e instrucciones de reparación de la forma más conveniente (fax, correo electrónico, voz).

Si su Sistema entra en la modalidad de servicio de garantía Pick-up & Return, coordinaremos la recogida de la unidad defectuosa en una dirección especificada y, según corresponda, se reparará o se sustituirán piezas defectuosas cubiertas por esta garantía por otras nuevas o reacondicionadas en fábrica con el mismo rendimiento que los productos nuevos y se devolverá a la ubicación indicada. Si procede, Toshiba correrá con todos los gastos de reparación y sustitución, los costes de logística y de seguro durante el proceso. Toshiba se reserva el derecho de cobrar al usuario final por estos costes si en realidad la reparación o cambio no queda cubierta por esta Garantía limitada. En ese caso, y siempre dentro de la legislación vigente, Toshiba o sus proveedores de servicios autorizados se reservan el derecho de quedarse con el Sistema hasta que el usuario final no haya pagado los gastos de la preparación del presupuesto.

- Según las condiciones del servicio de garantía Carry-in o Send-in, deberá enviar el Sistema Toshiba con la batería, el cable de alimentación y el adaptador de CA a un proveedor de servicios autorizado de Toshiba. Toshiba decidirá si se repara bajo garantía o se ofrece una sustitución, y acordará la recogida una vez finalizado el proceso. El usuario final deberá abonar los gastos de envío, de impuestos o tasas de importación asociados al transporte del Sistema en el envío y en la recogida. Además, el usuario final es responsable de asegurar el Sistema en el envío y en la recogida, ya que ni Toshiba ni la empresa de reparación que representa a Toshiba en la garantía serán responsables de posibles daños o pérdidas durante el transporte.



## **COSTES ADICIONALES**

Toshiba no asumirá ningún coste de transporte/entrega/seguro, tasas de importación, impuestos, cuotas de licencia y cargos de comunicación telefónica/por fax como consecuencia de fallos en el Sistema. Sin embargo, si la Garantía Estándar queda cubierta por el tipo de servicio Pick-up & Return, los costes de reparación o sustitución (según decida Toshiba), los gastos de logística y de seguro, quedarán cubiertos por Toshiba, aunque Toshiba se reserva el derecho de cobrar al usuario final estos costes si se llega a la conclusión de que el fallo no queda cubierto por esta Garantía limitada. En ese caso, y siempre dentro de la legislación vigente, Toshiba o sus proveedores de servicios autorizados se reservan el derecho de quedarse con el Sistema hasta que el usuario final no haya pagado los gastos de la preparación del presupuesto.

## **LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

Siempre dentro de la legislación vigente, Toshiba no será responsable de la comerciabilidad e idoneidad de posibles fines concretos del Sistema. En la medida en que la legislación aplicable lo permita, Toshiba y su proveedor de servicios autorizado no asumirán responsabilidad alguna por (1) daños, pérdida o corrupción de registros, programas, datos o soportes extraíbles, o (2) daños de cualquier naturaleza (incluidos daños directos o indirectos, pérdida de beneficios, pérdida de ahorros u otros daños cuantificables, suplementarios, punitivos o emergentes) que pudieran surgir o derivar del uso o la imposibilidad de uso de los Sistemas o piezas y/o los materiales impresos proporcionados, aun en el caso de que Toshiba, su proveedor, un representante autorizado, concesionario o proveedor de servicios de Toshiba haya sido informado de la posibilidad de tales daños o de cualquier reclamación de terceros. Siempre dentro de la legislación vigente, toda responsabilidad de Toshiba o sus proveedores que no esté excluida estará limitada al precio de compra del Sistema.

Las exclusiones y limitaciones de responsabilidad expuestas arriba no se aplicarán a daños resultantes de la fiabilidad comprobada de los productos Toshiba, especialmente en lo relativo a daños como heridas corporales, problemas de salud o atentado contra la vida.

## **COBERTURA DE PAÍSES**

Esta Garantía limitada europea se aplica a sistemas comprados en los siguientes países:

Alemania, Austria, Bélgica, Bosnia y Herzegovina, Bulgaria, Chipre, Costa de Marfil, Croacia, Dinamarca, Eslovaquia, Eslovenia, España, Estonia, Finlandia, Francia, Grecia, Hungría, Irlanda, Islandia, Israel, Italia, Letonia, Lituania, Luxemburgo, Macedonia, Malta, Marruecos, Montenegro, Noruega, Países Bajos, Polonia, Portugal, Reino Unido, República Checa, Rumania, Senegal, Serbia, Suecia, Suiza, Togo, Túnez, Turquía, Ucrania.