

# Paquete de servicios ASUS Premium Care



## ¿Cómo solicitar el servicio "Protección contra daños accidentales"?

Para problemas de Hardware que no pudieron ser resueltos vía telefónica o de forma remota por el centro de atención ASUS, usted puede enviar su solicitud de servicio en línea a través de la página <https://as-rma.asus.com/mx>. Asegúrese que el servicio solicitado o incidente reportado este cubierto por el paquete de servicio contratado y/o por la garantía limitada estándar de ASUS. Para agilizar el servicio de atención, por favor asegúrese de tener a la mano su equipo o producto ASUS, la prueba de compra del paquete de servicio solicitado y la información de registro del equipo o producto ASUS.

## Protección contra daños accidentales

ASUS "Accidental Damage Protection" (ADP) cubre los costos de reparación o reemplazo de las piezas electrónicas principales (tarjeta principal, pantalla, disco duro y memoria RAM) instaladas de fábrica que sufrieron algún daño debido a un incidente que se presente durante el uso normal del equipo o producto ASUS.

El paquete de servicio cubre daños por caída accidental del equipo o producto ASUS, colisión, derrame de líquido y variación de corriente eléctrica. El paquete de servicio cubre una solicitud de servicio al año durante el periodo de servicio contratado.

El costo total de la reparación no puede exceder el precio de compra del equipo o producto ASUS (precio factura de compra). Las piezas reparadas o reemplazadas tienen una garantía de 90 días o por el remanente de la garantía de fábrica, en su caso el periodo que sea mayor.

El cliente debe proporcionar una explicación detallada del incidente al momento de solicitar el servicio de reparación. Este paquete no cubre el reemplazo o cambio de la batería principal.

## Notas y/o exclusiones

El servicio ASUS "Accidental Damage Protection" (ADP) no se proporciona "en-sitio" (a domicilio), en este caso, el equipo o producto ASUS debe ser enviado al centro autorizado de servicio ASUS para su reparación. ASUS cubre el costo de envío y retorno del equipo o producto ASUS.



## Soporte Técnico

### Soporte Telefónico y en Línea

55-1946-3663

Ingresa a la página <https://www.asus.com/mx/support/>, y continúa con las instrucciones

Horario de Atención de Lunes-Viernes de 8:00 horas a 17:00 horas \*Excepto días festivos

*\*Revisa la póliza de garantía limitada que se encuentra dentro de tu equipo*

## Servicio “en-sitio”

En el servicio “en-sitio” ASUS se envía un técnico autorizado de servicio ASUS para realizar la reparación en garantía del equipo o producto ASUS.

Antes de agendar la atención del servicio “en-sitio”, será necesario realizar algunas pruebas para validar si el problema se puede resolver de forma remota, en caso contrario, un técnico autorizado de servicio ASUS acudirá a su ubicación para realizar el servicio de reparación. El servicio “en-sitio” ASUS está disponible solo en las ciudades principales.

Si el producto falla dentro del periodo de vigencia del servicio contratado, ASUS reparará o reemplazará las partes no funcionales con partes nuevas o reacondicionadas.

Si el equipo o producto ASUS está fuera del área de la cobertura del servicio “en-sitio” ASUS, es necesario enviar el equipo por mensajería al centro autorizado de servicio ASUS, los gastos de envío y seguros serán pagados por ASUS. Este paquete de servicio no extiende la garantía de la batería del producto.

## ¿Cómo solicitar el servicio “en-sitio”?

Para problemas de Hardware que no pudieron ser resueltos vía telefónica o de forma remota por el centro de atención ASUS, usted puede enviar su solicitud de servicio en línea a través de la página <https://as-rma.asus.com/mx>.

Asegúrese que el servicio solicitado o incidente reportado este cubierto por el paquete de servicio contratado y/o por la garantía limitada estándar de ASUS.

Para agilizar el servicio de atención, por favor asegúrese de tener a la mano su equipo o producto ASUS, la prueba de compra del paquete de servicio solicitado y la información de registro del equipo o producto ASUS.

## Notas y/o exclusiones

Daños accidentales o fallas no cubiertas por la garantía estándar ASUS están excluidos del servicio “en-sitio”.  
Accesorios o Piezas no instaladas de fábrica por ASUS están excluidos del servicio “en-sitio”.

## Cobertura

a) Ciudades principales: 32 ciudades capitales (1 ciudad capital por cada uno de los 32 estados de México)

b) Distancia: de 0 km a 30 kms (distancia desde el centro de la ciudad capital hasta el domicilio del cliente).

## Soporte Técnico

### Soporte Telefónico y en Línea

55-1946-3663

Ingresa a la página <https://www.asus.com/mx/support/>, y continúa con las instrucciones

Horario de Atención de Lunes-Viernes de 8:00 horas a 17:00 horas \*Excepto días festivos