

DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS



Extensión de la vida del producto. Suministro de Repuestos

Noviembre 2020



1. Descripción

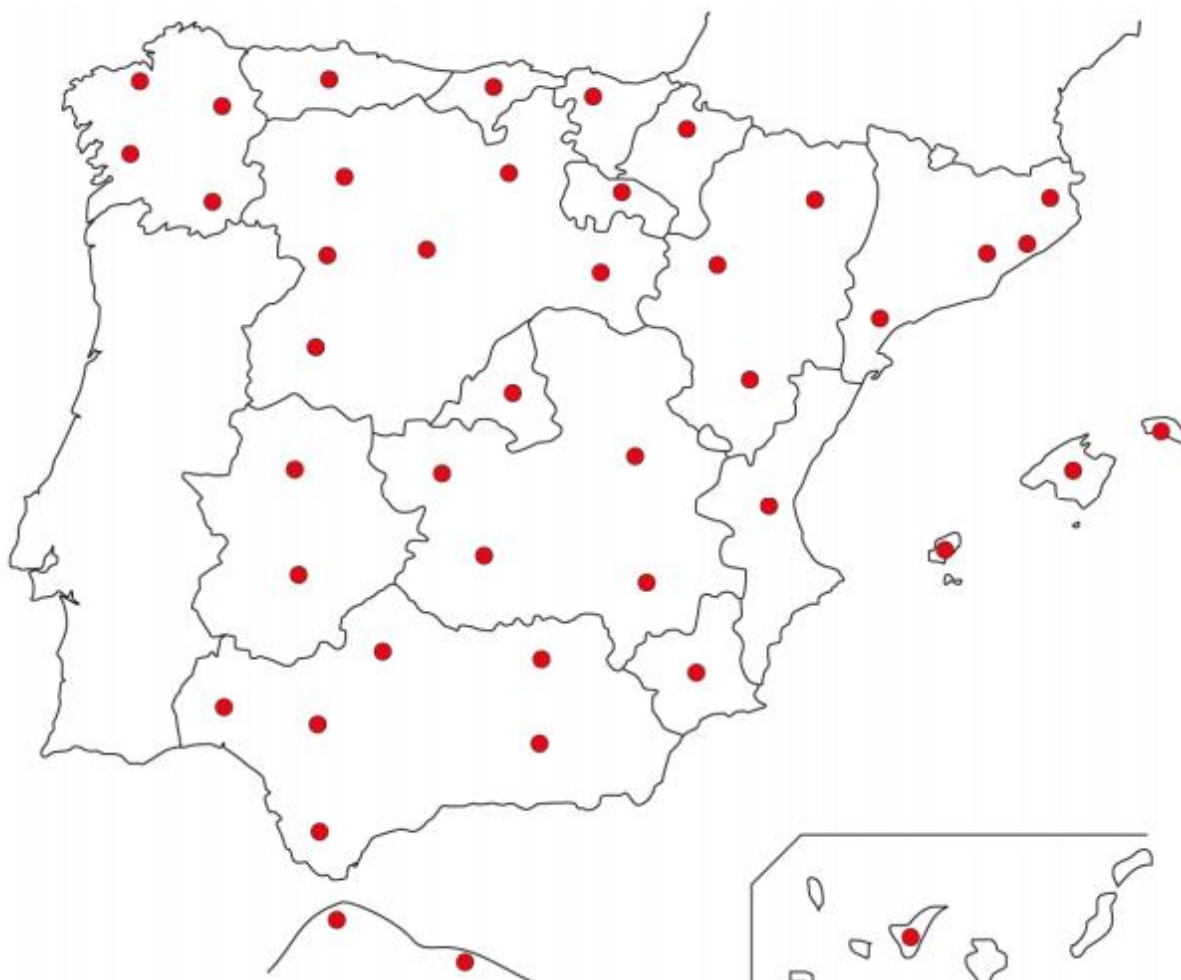
Al objeto de que el usuario pueda extender la vida del producto, APD garantiza a los mismos la disponibilidad de repuestos durante un plazo de cinco años desde la fecha de fabricación.

Los servicios de suministro o reemplazo de piezas de APD están diseñados para usuarios con conocimientos técnicos suficientes que pueden resolver las incidencias por sus propios medios y que solo necesitan las piezas de recambio.

2. Ámbito de aplicación

El servicio es aplicable en todo el territorio nacional en los términos que se detallan, a continuación, en este documento.

En la actualidad, con más de 40 puntos de asistencia, el servicio postventa de APD puede llegar a cualquier rincón de la geografía española gracias a la amplia red de puntos de servicio técnico.



⁵ Salvo causa de fuerza mayor.

Este documento define las características del servicio estándar. En cualquier caso, prevalecerán sobre al alcance y coberturas de este servicio, las condiciones de servicio que APD y la Empresa/Organismo/Usuario tengan pactadas mediante documento contractual en acuerdos específicos o marco.

3. Cobertura

El servicio es aplicable a todos los elementos hardware marcados APD Green e incluye:

- Piezas de repuesto de los elementos de hardware:

Categoría	Fabricante	Código Producto
Motherboard	Gigabyte	H81M-D2V
Microprocesor	Intel	i7-4790
Memory	Crucial	P/N CT25664BD
HDD	Wester Digital	WD10EZR

Durante el período de vigencia del servicio, APD dispondrá de un stock de repuestos para realizar la sustitución de los componentes averiados por otros iguales o en su caso la solución alternativa que el Servicio de Asistencia Técnica determine, siempre que pueda proseguir adecuadamente la actividad del equipo. APD, en función de la disponibilidad, podrá suministrar tanto componentes nuevos como reparados.

Los componentes suministrados tendrán la Garantía Comercial Estándar de los productos APD. En el caso de los componentes reparados, la garantía en ningún caso superará los 12 meses desde la fecha de entrega.

Procedimiento

3.1. Información previa necesaria

El servicio de venta de repuestos de APD requiere una información mínima para poder registrar correctamente el pedido, e intentar asegurarse que el repuesto solicitado corresponde al equipo averiado.

Se requiere como mínimo:

- Nombre del Peticionario, domicilio, NIF.
- Datos de contacto (teléfono, correo electrónico, etc.)
- Modelo y nº de serie del equipo
- Dirección de entrega
- Descripción del repuesto solicitado

⁵ Salvo causa de fuerza mayor.

3.2. Comunicación de la petición

Las peticiones pueden ser comunicadas al Departamento de Ventas de APD mediante uno de los siguientes modos:

- **Por correo electrónico**
Contactando con repuestos@gapd.es
- **Por fax**
91 422 98 14
- **Por teléfono**
En el número **902 400 234**

3.3. Nivel de Servicio

Una La siguiente tabla muestra los niveles de servicio comprometidos⁵.

Forma de petición de servicio	repuestos@gapd.es Tel: 902 400 234 Fax: 91 422 98 13
Horario de atención de incidencias	De Lunes a Jueves de 8:00 a 14:00 y 15:30 a 18:00 Horas Viernes de 8:00 a 15:30 Horas
Horario de servicio	De Lunes a Jueves de 8:00 a 14:00 y 15:30 a 18:00 Horas Viernes de 8:00 a 15:30 Horas
Tiempo máximo de atención	2 horas
Tiempo máximo de respuesta	2 días laborables en expedición equipo de cortesía.
Tiempo máximo de resolución	10 días laborables

3.4. Entrega.

Una vez registrada la petición, el servicio de venta de repuestos, enviará al cliente una oferta indicando el producto, cantidad, precio (transporte incluido), impuestos, plazo de entrega y forma de pago.

El Peticionario deberá aceptar la oferta por escrito, mediante correo o fax. En caso de forma de pago por adelantado, deberá acompañar a la aceptación de la oferta el justificante de transferencia bancaria.

APD, dentro del plazo ofertado, expedirá el repuesto al solicitante con los gastos de transporte pagados. Las peticiones de entrega en Canarias, Ceuta y Melilla, se expedirán con portes y gastos de exportación por cuenta de APD, pero el destinatario deberá correr con los gastos de importación e impuestos locales si los hubiese.

APD enviará confirmación de la expedición al destinatario.

⁵ Salvo causa de fuerza mayor.