



Definición de servicio remoto



El Servicio Remoto es un soporte técnico remoto proporcionado por MSI para ayudar a los usuarios mediante la resolución remota de problemas de software informático.

Este servicio se refiere a la operación remota, solución de problemas, soporte técnico y otros servicios proporcionados por ingenieros técnicos profesionales de MSI a través de soporte en línea o por teléfono.

ÁMBITO DE ESTE SERVICIO

Productos aplicables:

Ordenadores portátiles, de sobremesa y todo en uno de la marca MSI.

Productos y accesorios no elegibles:

Ordenador ensamblado a piezas, accesorios externos como unidades ópticas externas, ratón, componentes que no sean de fábrica de MSI y accesorios y componentes que no se utilicen en productos MSI.

Duración del servicio:

Todos los productos cubiertos por la garantía original pueden recibir servicio a distancia.

Frecuencia del servicio:

Durante el periodo de garantía, el cliente puede solicitar servicio remoto a través de soporte en línea a través de nuestro sitio web [url] o a través de nuestra línea de atención telefónica.

El ámbito de los servicios incluye la operación remota de software, aplicaciones, configuraciones del sistema y otras interfaces en el ordenador del usuario, así como operaciones relacionadas, para resolver problemas informáticos comunes, incluidos los siguientes:

1. Qué hacer cuando Microsoft Windows no encuentra la unidad de disco instalada
2. Cómo hacer una copia de seguridad de Microsoft Windows en un dispositivo USB y reinstalar el sistema operativo Microsoft Windows
3. Tecla del teclado no funciona
4. Cuando se utiliza el navegador para ver vídeos, la pantalla de vídeo aparece en verde
5. Problemas comunes del navegador
6. No se puede activar MSI Center y mensaje de error: MSI.CentralServer.exe anormal
7. No puede activar la cámara
8. No hay sonido en los auriculares externos o el sonido es intermitente o ruidoso.
9. ¡La red inalámbrica no se puede conectar o es intermitente, o el icono de

4 | PRODUCT ON-SITE SERVICE POLICY
red muestra un icono "!"

10. No hay sonido en el altavoz o el micrófono, o el sonido es ruidoso, zumbido, etc.
11. Cómo configurar Graphics Processing Unit Direct
12. Qué hacer cuando la retroiluminación LED del teclado es anormal
13. Actualizaciones de controladores

Términos y condiciones adicionales:

1. MSI no garantiza que los problemas de servicio mencionados se resuelvan durante el servicio remoto. Si los problemas de software del cliente no pueden ser resueltos a través del servicio remoto o el problema se determina que es un problema de hardware, El caso puede ser transferido para el servicio de reparación de acuerdo con el proceso de garantía estándar de MSI después de la confirmación del propietario del producto. Las reparaciones no se pueden proporcionar inmediatamente cuando se realiza el servicio remoto. El periodo de mantenimiento relevante y el proceso para las reparaciones transferidas están de acuerdo con las especificaciones del proceso de mantenimiento estándar de MSI.
2. Puede ser necesario que el servicio se conecte al ordenador del usuario a través de un programa de escritorio remoto. Si el usuario se niega a autorizar la conexión, se dará por cumplida la responsabilidad de servicio remoto de MSI.
3. MSI se reserva el derecho de cambiar, suspender temporalmente o terminar permanentemente el Servicio.

LIMITACIONES DEL SERVICIO

1. El producto no fue obtenido de los canales autorizados de MSI, distribuidores o adquirido ilegalmente de otros canales.
2. Cualquier servicio, trabajo o actividad que no figure específicamente en esta cobertura de servicios.
3. Cualquier mal funcionamiento o daño causado por software pirata.
4. El Producto está dañado debido a alteraciones, cambios, modificaciones, reparaciones u otros servicios (marca rota, pegatinas de garantía, etiquetas de conformidad dañadas o perdidas) realizados por un tercero no autorizado por MSI.

5. Cualquier fallo de funcionamiento o daño causado por el incumplimiento de las instrucciones del manual de usuario del producto o por un embalaje, almacenamiento o uso inadecuados.
6. El número de serie de toda la máquina o de piezas individuales está dañado, defectuoso o no coincide con los registros internos de MSI.

7. Los productos consumibles o accesorios de MSI (incluyendo mochilas, ratón), y las baterías no están cubiertos por el servicio remoto.
8. Los servicios remotos pueden proporcionar un servicio y soporte integral adicional. Sin embargo, dichos servicios adicionales están sujetos a las políticas de las empresas afiliadas a MSI por país, que pueden variar según las regiones.
9. El alcance del servicio a distancia se limita al servicio prestado por el centro de servicio de MSI en el país o donde se adquiere el producto.

Derechos y obligaciones de los usuarios:

El usuario debe tener suficientes derechos o autoridad legal para suscribir el Acuerdo de Servicios Remotos, y se asegurará de que la firma y el cumplimiento del Acuerdo no entren en conflicto con otros acuerdos o arreglos ni den lugar a un incumplimiento.

El usuario acepta y autoriza al proveedor de servicios a ver y manejar la interfaz y las operaciones pertinentes en el ordenador del usuario durante el servicio remoto.

El usuario cumplirá todas las leyes vigentes pertinentes y se compromete a no utilizar el servicio remoto para realizar actos que infrinjan las leyes y normativas nacionales o vulneren los derechos legales de terceros.

Derechos y obligaciones de los proveedores de servicios:

MSI se reserva el derecho a prestar servicios a distancia de conformidad con las Condiciones del servicio y a exigir a los usuarios el cumplimiento de la normativa pertinente.

El proveedor de servicios garantizará la estabilidad, seguridad y legitimidad del servicio, y protegerá la privacidad y la seguridad de los datos de los usuarios. En caso necesario, el proveedor de servicios notificará al usuario con antelación el cambio, la interrupción o la finalización del servicio.

Derechos de propiedad intelectual y confidencialidad:

Los derechos de propiedad intelectual de los servicios remotos son propiedad de MSI. Los usuarios no están autorizados a utilizar o crear contenidos relevantes y obras derivadas de ninguna forma sin autorización. Al mismo tiempo, ambas partes deben mantener a salvo los secretos comerciales y la información sensible de la otra parte.

Cláusula de exención de responsabilidad:

MSI no se hace responsable de la interrupción o pérdida del servicio por causas de fuerza mayor (como catástrofes naturales, acciones gubernamentales, etc.).

Además, MSI no garantiza la cobertura de la red, la disponibilidad o la calidad del servicio prestado por los operadores de red con los que coopera el usuario.

Condiciones adicionales:

1. Por favor, haga una copia de seguridad de todos los datos antes de enviar el producto al servicio remoto. MSI no será responsable de ninguna pérdida o pérdida de datos, información o recuperación de datos.
2. Para mantener la calidad del servicio remoto, por favor responda antes de la fecha proporcionada por el centro de servicio de MSI o el proveedor de servicio autorizado de MSI. No se proporcionan casos urgentes.
3. El servicio remoto no incluye el servicio de reparación en garantía. En el caso de que se descubran daños durante el servicio remoto, el propietario del Producto acepta seguir los procedimientos de reparación estándar de MSI y que la reparación no estará disponible inmediatamente durante el uso del servicio remoto.
4. MSI se reserva el derecho de modificar, suspender temporalmente o cancelar definitivamente el servicio.

LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Las garantías proporcionadas en estos términos y condiciones serán la única garantía de MSI. MSI no garantiza directa o indirectamente que el producto sea de calidad comercial o apto para cualquier propósito particular. Todas estas garantías implícitas son por la presente rechazadas y excluidas por MSI. Todos los Productos se entregan «tal cual».

LA GARANTÍA LIMITADA PROPORCIONADA EN VIRTUD DE ESTOS TÉRMINOS Y CONDICIONES SE PROPORCIONA ADEMÁS DE LOS DERECHOS PROPORCIONADOS POR LA LEY DEL CONSUMIDOR Y NO EXCLUYE, LIMITA NI SUSPENDE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES GARANTIZADOS POR LAS LEYES Y REGLAMENTOS APLICABLES EN MATERIA DE CONSUMO. SALVO QUE LO PROHÍBA LA LEY, MSI NO SERÁ RESPONSABLE ANTE EL USUARIO, BAJO NINGUNA TEORÍA DE RESPONSABILIDAD, DE NINGÚN DAÑO INDIRECTO, INCIDENTAL, PUNITIVO, EJEMPLAR, ESPECIAL O CONSECUENTE DE NINGÚN TIPO (INCLUIDOS, ENTRE OTROS, EL LUCRO CESANTE O LA PÉRDIDA DE FONDO DE COMERCIO, LA PÉRDIDA O EL DAÑO DE BENEFICIOS EMPRESariaLES O LA PÉRDIDA O EL DAÑO DE DATOS O INFORMACIÓN). EN NINGÚN CASO LA RESPONSABILIDAD TOTAL DE MSI DERIVADA DE ESTE PLAZO DE GARANTÍA, DE FORMA ACUMULATIVA PARA TODAS LAS RECLAMACIONES O CAUSAS DE ACCIÓN, BAJO CUALQUIER TEORÍA DE RESPONSABILIDAD, SUPERARÁ EL PRECIO DE COMPRA DEL PRODUCTO.

POLÍTICA DE PRIVACIDAD

MSI o su centro de servicio autorizado pueden solicitarle información con el fin de proporcionarle los servicios requeridos que pueden, según corresponda y sin limitación, incluir su correo electrónico, nombre, número de serie del producto, información de compra, dirección, número de teléfono y otra información razonablemente solicitada por nuestro personal. Además, podemos recopilar indirectamente información sobre usted a través de cookies o análisis integrados en el sitio web. La información que recopilamos se utilizará de la siguiente manera: para prestarle servicios, para verificar su elegibilidad, para ponernos en contacto con usted si es necesario, para enviarle productos, para almacenar datos de productos registrados mientras exista una relación continua entre nosotros (por ejemplo, cuando utilice nuestra garantía o servicios asociados, etc.), y para utilizar únicamente para estudios de mercado internos para desarrollar mejores productos y servicios. Su información no se compartirá con terceros, excepto:

i) a terceros procesadores, como nuestros proveedores de servicios de Internet y de sitios web y nuestros socios de servicios para que podamos prestarle servicios; o ii) al informar o responder a una infracción real o presunta de las leyes aplicables a las autoridades legales y reguladoras, como los tribunales o la policía, en la medida necesaria.

Debido a la naturaleza internacional de nuestro negocio, MSI transfiere información dentro del grupo MSI, y a terceros como se ha mencionado anteriormente, en relación con el propósito establecido en estos términos y condiciones. Por lo tanto, podemos transferir información a países que pueden tener leyes y requisitos de cumplimiento de protección de datos diferentes a los aplicables en el país en el que usted se encuentra.

En la política de privacidad de MSI, disponible en <https://www.msi.com/page/privacy-policy>, se detalla cómo se puede utilizar y procesar su información. La Política de Privacidad de MSI constituye una parte de estos términos y condiciones, y por la presente se incorpora por referencia con plena fuerza y efecto.

RESOLUCIÓN DE LITIGIOS

Estos términos y condiciones se regirán por las leyes de Español , independientemente de cualquier conflicto de principios legales y todas las disputas que surjan de estos términos y condiciones serán adjudicadas por un tribunal más cercano a la subsidiaria o afiliada de MSI en el país donde se compró el servicio tendrá jurisdicción. Si MSI no tiene una subsidiaria o afiliada oficial en la región, entonces un tribunal más cercano a donde el centro de reparación designado de MSI que proporciona el servicio en virtud de los servicios tendrá jurisdicción.

Cualquier disposición que un tribunal competente considere inválida o inaplicable será limitada o eliminada de estos términos y condiciones y las disposiciones restantes permanecerán en pleno vigor y efecto y serán aplicables. El hecho de que MSI no haga valer cualquier derecho no se considerará una renuncia. MSI no se hace responsable del incumplimiento debido a circunstancias fuera de su control razonable. Estos términos y condiciones no pueden ser cedidos o transferidos a terceros, y ninguna transferencia no autorizada será efectiva. Estos términos y condiciones constituyen el acuerdo completo entre las partes con respecto a los servicios a prestar y sustituyen a cualquier acuerdo, comunicación, representación o discusión anterior, oral o de otro tipo.