



Servicio Posventa Soporte, Garantía y RMA

Política y Guía para Partners
TP-Link España

Versión v2.1 - 2026

Servicio Posventa. Soporte, Garantía y RMA. Política y Guía para Partners

El Servicio Posventa de TP-Link España comprende el soporte técnico, la gestión de garantía y el proceso de devolución y sustitución de equipos (RMA) disponibles para nuestros partners.

Nota preliminar. Este documento describe el marco de Servicio Posventa que TP-Link España pone a disposición de sus partners, incluyendo soporte técnico, garantía y proceso de devolución y sustitución de equipos (RMA). El soporte técnico está **incluido, sin coste adicional para el partner**. Los objetivos de tiempo aquí descritos son **orientativos (best effort)**.

Resumen para el partner

Garantía

Gama	Periodo de garantía
Equipos Omada	5 años
Equipos VIGI	5 años
Equipos Omada/VIGI con batería, equipos de exterior y accesorios	3 años
Otros equipos (Prosumer)	3 años
Garantía de por vida (Omada)	Partners Platinum y Gold y proyectos aprobados, previo registro

Niveles de servicio por partner

	Registrado	Silver	Gold	Platinum
Tipo de cuenta	Estándar	Estándar	Crítica	Crítica
Soporte técnico	Estándar	Estándar	Prioritario	Prioritario
Preventa	Estándar	Estándar	Avanzada	Avanzada
RMA	Estándar, vía distribuidor	Estándar, vía distribuidor	Preferente, vía distribuidor	Preferente, vía distribuidor
Garantía de por vida (Omada)	—	—	Sí, previo registro	Sí, previo registro

Índice

1. Soporte Técnico.
2. Proceso de Devolución (RMA).
3. Garantía.
4. Política de Fin de Vida (EOL, End-of-Life).
5. Ciclo de vida ampliado, gama Omada Campus.

1. Soporte Técnico

i. Modelo de soporte y primer nivel de atención

El soporte técnico se estructura en niveles complementarios:

- **Soporte L1 · Distribuidor.** Los distribuidores oficiales de TP-Link España cuentan, en función de sus capacidades, con equipo técnico propio (OCI / OCNA) que presta la primera línea de soporte (L1) a sus partners. Esta es, con carácter general, la vía de atención recomendada y más rápida, al estar más próxima a la operativa comercial y de stock del partner. Puede consultar el listado de distribuidores oficiales en el apartado *Dónde comprar* de la web www.tp-link.com/es/where-to-buy.
- **Soporte L2 / L3 · TP-Link España (EU) / TP-Link Systems (US).** Cuando el equipo técnico del distribuidor no puede resolver la incidencia en L1, esta se escala a los ingenieros de TP-Link España, que actúan como segundo nivel o elevan el caso a TP-Link Systems (Headquarters).

El partner **siempre puede contactar directamente** con el soporte de TP-Link España. No obstante, recomendamos canalizar las incidencias inicialmente a través del distribuidor, ya que su equipo técnico resuelve la mayoría de los casos de L1 y dispone de capacidad de sustitución y stock local.

ii. Definición de cuentas

- **Cuentas estándar.** Partners de nivel *Registrado* y *Silver*. Reciben asistencia convencional por correo electrónico, teléfono y chat.
- **Cuentas críticas.** Atención prioritaria para partners *Platinum* y *Gold*, así como para proyectos aprobados por TP-Link España con acceso a preventa avanzada. Atención por correo electrónico, teléfono y chat.
- **Proyectos B2B críticos.** Con independencia del nivel de partner, TP-Link España puede clasificar un proyecto como crítico atendiendo a la criticidad del servicio, el volumen y la vertical de destino (hostelería, educación, puntos de venta, sanidad o administración pública, entre otras). La clasificación requiere el registro previo del proyecto y la aprobación de TP-Link España.

iii. Canales de contacto

Para agilizar la atención, dirija cada consulta al canal de la gama correspondiente:

Gama	Canal recomendado
Omada (soporte y preventa)	soporte.es@omadanetworks.com
VIGI (soporte y preventa)	soporte.es@vigi.com
Resto de gamas	soporte.es@tp-link.com

Teléfono: +34 912 000 727

Chat: www.tp-link.com/es/support/contact-technical-support

El teléfono y el chat se gestionan a través de nuestro Call Center, que escala al equipo local en España. Para incidencias de proyecto recomendamos el uso del correo electrónico, que se dirige directamente al equipo local.

iv. Horario de atención

La atención se presta en **días laborables**, de **lunes a viernes de 9h00 a 18h00** (huso horario peninsular de España, CET/CEST). Las incidencias recibidas fuera de este horario se atienden el siguiente día laborable.

v. Niveles de prioridad y objetivos de respuesta

El nivel de prioridad se acuerda con el partner y puede revisarse durante el ciclo de vida de la incidencia. Su ajuste requiere la conformidad del partner. Los tiempos siguientes son objetivos orientativos en jornada laborable, no compromisos garantizados:

	P1 · Crítica	P2 · Operativa	P3 · Consulta
Cuando aplica	Red no operativa. Servicio caído. Impacto comercial directo. Sin solución conocida.	Red operativa, pero con incidencia. Servicio funcional con degradación o fallo parcial. Solución conocida o en análisis.	Red y servicio operativos. Configuraciones, documentación, dudas técnicas, peticiones de mejora.
Objetivo de respuesta inicial	Misma jornada laboral	Siguiente día laborable	2-3 días laborables
Objetivo de actualización	Diaria	Cada 2 días laborables	Acordada con el partner

Los tiempos indicados son objetivos orientativos en jornada laborable (*best effort*) y no constituyen compromisos contractuales de nivel de servicio. Con independencia del nivel de prioridad, TP-Link España tratará siempre de dar una primera respuesta el mismo día laborable en que se recibe la incidencia.

Objetivo de restauración

	P1 · Crítica	P2 · Operativa	P3 · Consulta
Objetivo de restauración	Mismo día o siguiente día laborable	2-3 días laborables	n/a

«Restauración» se refiere a la recuperación del servicio o a la entrega de una solución alternativa (*workaround*), no necesariamente a la resolución definitiva. Valores orientativos, sujetos a la naturaleza de la incidencia.

A cada incidencia se le asigna un responsable dentro del equipo de soporte que se encarga de su gestión.

2. Proceso de Devolución (RMA)

Se denomina RMA (*Return Material Authorisation*) a la autorización de devolución utilizada por TP-Link España para reemplazar equipos con problemas de hardware verificados.

Canal de RMA. El proceso de RMA se gestiona a través del distribuidor oficial de TP-Link España al que el partner adquirió el equipo, durante todo el periodo de garantía.

i. Apertura del RMA

El partner abre una incidencia con el equipo técnico de su distribuidor o con el soporte técnico de TP-Link España. Tras la evaluación técnica, si se confirma un fallo de hardware, el caso se convierte en RMA y se tramita a través del distribuidor.

Para tramitar un RMA es necesario aportar:

- Número de serie del equipo.
- Prueba de compra.
- Descripción del fallo y de las pruebas realizadas.

ii. Envío, verificación y costes

El partner envía el equipo defectuoso al distribuidor y asume los costes del envío de devolución. Las condiciones de envío del equipo de sustitución se rigen por la política de cada distribuidor.

- Si el equipo presenta un fallo que impide su correcto funcionamiento y está cubierto por la garantía, se sustituye por uno nuevo.
- Si no se detecta fallo, o el fallo no está cubierto por la garantía, el equipo se devuelve al partner, que asume los costes de envío y devolución.

TP-Link España recomienda a sus distribuidores oficiales mantener un nivel de stock que permita ofrecer una alternativa rápida a los partners.

iii. Gestión preferente

Para partners *Platinum* y *Gold* y para proyectos B2B críticos registrados, TP-Link España coordina con el distribuidor una gestión preferente del RMA, que puede incluir la sustitución inmediata del equipo (envío del reemplazo antes de la recepción del equipo defectuoso), sujeta a la disponibilidad de stock y a las condiciones del distribuidor.

iv. Equipo descatalogado o sin stock

Cuando el modelo objeto del RMA ha alcanzado el *End of Sales* o no hay stock disponible, se proporcionará un equipo equivalente o de prestaciones superiores, a criterio de TP-Link España. La sustitución por un modelo distinto no amplía el periodo de garantía original, que se sigue computando desde la fecha de compra del equipo sustituido.

v. Datos y configuraciones

El partner es responsable de realizar una copia de seguridad de las configuraciones y de eliminar cualquier dato almacenado en el equipo antes de enviarlo. TP-Link España y sus distribuidores no se responsabilizan de la pérdida de configuraciones, credenciales o datos contenidos en los equipos enviados a RMA, ni realizan tareas de recuperación de datos. Los equipos de sustitución se entregan con configuración de fábrica.

3. Garantía

i. Tiempos de garantía

- **Equipos Omada:** 5 años
- **Equipos VIGI:** 5 años
- **Equipos Omada y VIGI con batería, equipos de exterior y accesorios:** 3 años
- **Otros equipos (Prosumer):** 3 años

Garantía de por vida Omada: disponible para partners *Platinum*, *Gold* y proyectos especiales aprobados por TP-Link España, previo registro de los equipos en un máximo de 30 días desde su recepción. Para tramitar el registro, contacte con el responsable de su cuenta en TP-Link España.

ii. Cláusula de garantía: exclusión de equipos manipulados o instalados indebidamente

La garantía cubre únicamente los defectos de fabricación y materiales de los equipos tecnológicos adquiridos por el comprador, siempre y cuando estos equipos hayan sido utilizados y mantenidos de acuerdo con las instrucciones proporcionadas por el fabricante.

Manipulación inadecuada

La garantía no será aplicable en los siguientes casos:

- Si el equipo ha sido alterado, modificado o reparado por personas no autorizadas por el fabricante.
- Si el equipo presenta signos de manipulación indebida, tales como alteraciones en el hardware o el software, daños físicos o electrónicos, cortes en cables, conexiones forzadas o cualquier otro daño que no sea atribuible a un defecto de fabricación o material.
- Si se ha intentado actualizar o modificar el firmware del equipo de una manera no autorizada por el fabricante.

Instalación incorrecta

La garantía no cubre defectos o daños resultantes de una instalación incorrecta o inapropiada del equipo. Esto incluye, pero no se limita a:

- Instalación realizada por personal no cualificado o sin seguir las instrucciones del fabricante.
- Uso de componentes, accesorios o herramientas no recomendados por el fabricante.
- Conexiones eléctricas inadecuadas, sobrecargas de energía o configuraciones de red inapropiadas.
- Montaje o posicionamiento inadecuado que resulte en daños físicos o en el mal funcionamiento del equipo.

Condiciones ambientales y uso inapropiado

La garantía no cubre defectos o daños causados por condiciones ambientales adversas o uso inapropiado, tales como:

- Exposición a temperaturas extremas, humedad, líquidos, polvo, suciedad o corrosión.
- Uso en condiciones fuera de las especificadas por el fabricante (por ejemplo, exposición a la intemperie cuando el equipo no está diseñado para uso exterior).
- Uso en entornos con interferencias electromagnéticas excesivas o sin protección adecuada contra picos de voltaje.

Mantenimiento incorrecto

La garantía no cubre defectos o daños resultantes de un mantenimiento incorrecto o inadecuado del equipo. Esto incluye, pero no se limita a:

- Limpieza con productos químicos no recomendados.
- No actualizar el software o firmware según las directrices del fabricante.
- Negligencia en la carga y descarga adecuadas de las baterías en equipos que las utilicen.

Uso no autorizado y alteración del software

La garantía no será aplicable si:

- Se han instalado aplicaciones o software no autorizados por el fabricante que hayan causado un mal funcionamiento del dispositivo.
- Se ha intentado desensamblar, modificar o realizar ingeniería inversa del software o hardware del equipo.

4. Política de Fin de Vida (EOL, End-of-Life)

i. Visión general

Todos los equipos tienen un ciclo de vida y, con el tiempo, dejan de comercializarse por distintos motivos: descenso de la demanda, aparición de nueva tecnología o desarrollo de equipos más avanzados. Esta política define los hitos que rigen el final de la comercialización y del mantenimiento de los equipos TP-Link.

ii. Hitos y definiciones EOL

Hito	Definición y acción
End of Sales (EOS)	Fin de la comercialización del equipo. A partir de esta fecha, TP-Link deja de aceptar nuevos pedidos. TP-Link comunica el EOS con una antelación aproximada de 3 meses respecto a la fecha efectiva.
End of Maintenance (EOM)	Fin del soporte y el mantenimiento del equipo, incluidas las actualizaciones de software y seguridad. A partir de esta fecha, la funcionalidad del equipo puede quedar limitada. Salvo que la normativa aplicable exija otro plazo, el EOM se sitúa habitualmente 3 años después del EOS. TP-Link puede prolongar el mantenimiento a su criterio para corregir vulnerabilidades o errores significativos.

iii. Detalles de la política

TP-Link publicará la información sobre próximas fechas de EOS y opciones de migración en su sitio web, y podrá enviar notificaciones a través de su servicio de notificaciones.

Importante para garantía: la fecha EOM no afecta a la garantía del equipo. TP-Link seguirá reparando el hardware y sustituyendo piezas conforme a su política oficial de garantía y sustitución. El soporte para un equipo en garantía continúa tras la fecha EOS, sujeto a los términos de la garantía aplicable; el EOL no modifica el periodo de garantía limitada del hardware desde la fecha de compra.

Las versiones y modelos disponibles, así como los que entran en EOS, pueden variar según el país. Conviene contactar con el representante local de TP-Link España para conocer las versiones recomendadas.

5. Ciclo de vida ampliado, gama Omada Campus

Con carácter general, la política EOL de TP-Link sitúa el *End of Maintenance* (EOM) en torno a **3 años después del End of Sales (EOS)**. Para la gama **Omada Campus**, TP-Link aplica una **extensión favorable del mantenimiento hasta 5 años tras el EOS**, estructurada en dos fases:

Fase	Periodo	Alcance
End of New Features	Hasta 3 años tras el EOS	Se siguen publicando nuevas funcionalidades y correcciones.
End of Software Maintenance	2 años adicionales (años 4 y 5 tras EOS)	Solo correcciones de errores críticos; sin nuevas funcionalidades.

En resumen: para Omada Campus, TP-Link **extiende el mantenimiento de software hasta 5 años desde el End of Sales** (3 años de nuevas funcionalidades + 2 años de correcciones críticas), por encima del estándar EOL general de 3 años. Esta extensión no modifica el periodo de garantía limitada del hardware, que se computa desde la fecha de compra.