

CONDICIONES GENERALES DE VENTA DE EXTENSIÓN DE GARANTÍA HELPDESK SLU, (en adelante EL GARANTE), bajo la denominación de marca SUPPORTER, domiciliada en Tres Cantos, (Madrid), Ronda de Poniente 2, (Madrid), provista del C.I.F. B-62171434 Inscrita en el Registro Mercantil de Madrid en el Tomo 17.557, Libro 0, Folio 175, Sección 8ª, Hoja M-301860 establece las siguientes Condiciones Generales de Venta de EXTENSIÓN DE GARANTÍA para IMAGEN Y SONIDO, ELECTRODOMÉSTICOS E INFORMÁTICA FIJA distribuidos por las tiendas asociadas a la plataforma ELECTROPRECIO en ESPAÑA (en adelante DISTRIBUIDOR).

1. Adquisición de la Garantía:

La adquisición de esta Garantía está exclusivamente reservada a los compradores de Equipos nuevos en cualquier tienda asociada a la plataforma ELECTROPRECIO en el territorio español, que se realice en dicho lugar mediante pago del Equipo y su correspondiente Garantía, y la firma del Certificado. El Cliente conservará el presente Certificado de Garantía, y todos los documentos necesarios que justifiquen la compra del Equipo y la adquisición de la Garantía. La Garantía podrá adquirirse como máximo hasta tres (3) meses antes de la fecha de finalización de la garantía legal del fabricante/distribuidor. El Cliente reconoce haber tomado conocimiento de las siguientes condiciones generales de venta antes de adherir a la garantía. La garantía no será aplicada a otro producto que no haya sido comprado simultáneamente al servicio. Cada garantía tan solo cubre un Equipo.

2. Definiciones

- Accidente: Evento repentino, imprevisible e inevitable, en el que intervenga un factor o suceso totalmente externo al Cliente que provoque la caída, golpe, rotura o avería del Equipo en Garantía, no provocado por el Cliente, y que sea la causa exclusiva del daño material sufrido por el Equipo en Garantía.

- Cliente: Persona física, mayor de edad, con residencia habitual en España, titular del Equipo en Garantía, adquirente de la Garantía y cuyos datos personales figuren en el Certificado de Garantía, así como la persona física que utilice el Equipo en Garantía con el consentimiento de su titular y conocimiento previo del garante.

- Garante: Entidad que asume la obligación principal objeto de garantía descrita en el presente Certificado.

- Avería: Daño que impida el funcionamiento correcto del Equipo en Garantía, causado bien por un fenómeno eléctrico, electrónico, electromecánico o mecánico interno, bien por el uso y desgaste del Equipo en Garantía.

- Avería conforme: Avería que tras examen material sea diagnosticada “conforme” a las presentes condiciones generales por el Servicio Técnico de SUPPORTER y que por lo tanto active las coberturas previstas por el presente contrato.

- Avería Intermittente: Avería que sea la causa de un funcionamiento discontinuo del Equipo en Garantía.

- Catástrofe Natural: Especial intensidad de un agente natural (inundación, corrimiento de tierra, vertido de barro, sequía, terremoto...).

- Daños eléctricos: Daños causados por la corriente eléctrica, cualquiera que sea su causa: calentamiento, cortocircuito, caída de tensión, fallo en el aislamiento o electricidad atmosférica.

- Daño material accidental: Destrucción o deterioro total o parcial, que impida el funcionamiento correcto del Equipo en Garantía y que sea la consecuencia de un Accidente.

- Equipo en Garantía: Es el producto nuevo adquirido en un punto de venta de DISTRIBUIDOR a la vez que su Garantía correspondiente, o en aplicación del presente contrato el Equipo de Reemplazo o de Sustitución.

- Equipo de Reemplazo: Equipo nuevo idéntico al Equipo en Garantía (misma marca y modelo), o en caso de que dicho equipo ya no se encuentre a la venta, cualquier equipo nuevo, con las mismas características técnicas (excluyendo peso, tamaño, color o diseño) adquirido por el Cliente en un punto de venta de DISTRIBUIDOR. El valor del Equipo de Reemplazo en ningún caso excederá el Valor de Compra del Equipo en Garantía.

- Equipo de Sustitución: Equipo proporcionado al Cliente en virtud de la Garantía legal/contractual del fabricante/distribuidor para sustituirse al Equipo en Garantía.

- Tercero: Cualquier persona que no sea el Cliente, su cónyuge, pareja de hecho, descendiente o ascendiente; así como cualquier persona no autorizada por el Cliente para utilizar el Equipo en Garantía.

- Uso y Desgaste: Deterioro progresivo del Equipo en Garantía, o de uno o varios de sus componentes como consecuencia del uso de los mismos.

- Valor de compra: Valor, IVA incluido, del Equipo el día de su compra y conforme a la cuantía detallada en la factura de compra del mismo.

3. Objeto y límites de la Garantía

El objeto de la Extensión de Garantía SUPPORTER lo constituye la reparación con cargo al GARANTE de las averías mecánicas o eléctricas (incluyendo piezas, mano de obra e impuestos), que puedan ocurrir en los bienes garantizados durante el periodo de vigencia de la Extensión de Garantía, de acuerdo con los límites y exclusiones establecidos en este Certificado. Los elementos externos o periféricos de ordenadores personales, incluyendo el monitor, se considerarán como productos independientes del ordenador personal, aún en el caso en que fueran adquiridos junto con el mismo. Para los electrodomésticos de línea blanca (lavadoras, secadoras, campanas extractoras, cocinas, hornos, neveras, congeladores y lavavajillas) y para televisores de más de 21”, la Extensión de Garantía cubrirá además los costes (incluyendo impuestos) de desplazamiento del técnico al domicilio donde se localice el bien en garantía o el transporte del bien en garantía al servicio técnico reparador. La indemnización consistirá en la reparación o reposición del equipo averiado. La indemnización máxima acumulada

de todas las averías, será el valor de compra del Equipo en Garantía

4. Exclusiones de la Garantía

La Garantía excluye de la cobertura las Averías, defectos o daños que sean la consecuencia de:

- Catástrofes naturales, guerra civil o extranjera, rebelión o confiscación por parte de las autoridades y cualquier radiación ionizada o reacción peligrosa de elementos nucleares que formen parte del mismo.

- Daños materiales accidentales y cualquier daño producido por caídas, golpes, roturas, derrame de líquidos, sobretensión.

- Cualquier acto intencionado o fraudulento en el que medie mala fe, cometido por el Cliente o cualquier persona.

- Cualquier perjuicio indirecto, económico o no, sufrido por el Cliente a consecuencia de un siniestro, así como la pérdida de datos, software y otros daños y responsabilidades reclamables bajo cualquier otro seguro o garantía existente.

- Exclusiones específicas de la Garantía del Fabricante, indicadas en el manual de instrucciones del mismo, el uso contrario a las recomendaciones del fabricante.

- Las Averías que sean consecuencia directa o indirecta de la exposición del Equipo en Garantía a condiciones luminicas, climáticas o ambientales (temperatura, humedad y polvo), notoriamente inapropiadas, y las causadas por la obstrucción del sistema de ventilación o la introducción de arena o líquidos.

- La modificación de un programa, parametrización de datos o defecto de software, y las averías causadas por virus informáticos.

- La reparación del Equipo en Garantía y la manipulación (apertura, modificación del contenido y de las características originales) del Equipo en Garantía, por un servicio técnico oficial o no, si esta no ha sido autorizada previamente por SUPPORTER, así como la no observación de los requisitos de instalación o montaje indicados en el manual de instrucciones. • Las averías que pueden sufrir los accesorios y complementos, mandos a distancia, adaptadores, baterías y cargadores en general, cables externos, botones, asideros, antenas, recipientes, conectores, tomas y enchufes, consumibles, cristales, lentes, vidrios, lámparas, bombillas y agujas, y dispositivos externos (ratones, teclados, Webcams, módems, discos, micrófonos, memorias, soportes, input-output y altavoces).

- Averías causadas por accesorios no aprobados por el fabricante o por fallos en transformadores y generadores externos al aparato, excepto cuando éstos hayan sido provistos directamente por el fabricante.

- Defectos de fabricación reconocidos o aceptados por el fabricante, fallos epidémicos, y cualquier avería que pueda sufrir el Equipo durante el periodo de garantía original del fabricante, así como las averías causadas por un defecto manifiestamente existente durante el periodo de garantía del fabricante, y por tanto preexistente a la entrada en vigor de la cobertura de esta garantía.

- Las averías que tengan su origen en la conexión inadecuada a la corriente eléctrica, adaptador, estabilizador, supresor de picos o a otros equipos.

- Las averías que se deban al uso y desgaste normal del Equipo en Garantía; oxidación, deterioros y desgastes debidos al paso del tiempo; formación de hielo y/o escarcha en neveras y congeladores; cargas y comprobaciones de gas en aparatos de aire acondicionado.

- En retroproyectors y televisores de plasma/LCD, no se considerará avería la aparición de logos en la pantalla, así como los fallos de colorimetría de píxeles, y/o un número de píxeles defectuoso, inferior o igual al umbral de tolerancia de la Norma ISO 13406-2 de 2001 (de 1 hasta 5 píxeles por cada millón).

- Cualquier Avería si el Equipo en Garantía no puede ser entregado físicamente a SUPPORTER o si el Cliente no puede justificar sus derechos respecto a la Garantía (como el señalado posteriormente en el punto 5.3 del presente documento).

- Cualquier Avería si el número de serie del Equipo en Garantía está ilegible o modificado.

5. Procedimiento para activar la Garantía

5.1. Declaración de la Avería y diagnóstico De forma general, salvo caso fortuito o fuerza mayor, el Cliente deberá comunicar antes de 7 días naturales la Avería a SUPPORTER llamando al 902.05.12.10 (de lunes a viernes, de 9 a 18 H). SUPPORTER verificará la validez de la Garantía y del presente Certificado, para proceder a las reparaciones necesarias o a la reposición del bien adquirido. Cuando una avería es admitida provisionalmente, SUPPORTER realizará un pre-diagnóstico a distancia basándose en la información proporcionada por el Cliente, que se confirmará o invalidará con el diagnóstico definitivo realizado tras inspección física del Equipo en Garantía. Para cualquier avería admitida provisionalmente, sólo Supporter podrá decidir la naturaleza de la intervención. En caso de que el Servicio Técnico no detecte ninguna Avería cubierta en virtud del presente Certificado, el Equipo en Garantía será devuelto al Cliente. En caso de reemplazo por equipo nuevo, el Equipo en Garantía pasará a ser propiedad de Supporter. 5.2 Tramitación: Una vez la incidencia es admitida provisionalmente por el Servicio Técnico, se procederá como sigue:

- En caso de intervención a domicilio: El Servicio Técnico realizará el diagnóstico y/o reparación en el domicilio comunicado, debiendo el Cliente poner el Equipo a disposición del Servicio Técnico. Serán a cargo del Cliente los posibles gastos ocasionados por el montaje/desmontaje o la instalación/desinstalación del Equipo en Garantía necesarios para proceder al diagnóstico y/o reparación.

- En caso de intervención en el taller o de reemplazo: El Equipo en Garantía completo (accesorios, conexiones, etc.) será enviado por el Cliente a Supporter, siguiendo instrucciones de embalaje y expedición que le serán comunicadas al Cliente de manera precisa antes de finalizar la conversación telefónica. SUPPORTER se compromete a dar un diagnóstico en menos de 48 horas, sin contar con los plazos de transporte o mensajería. Una vez reparado el Equipo en Garantía, será enviado a portes pagados y

entregado en la dirección (en territorio español) indicada por el Cliente.

- Reemplazo: en caso de Avería conforme, cuya reparación sea descartada por SUPPORTER con sujeción a lo establecido en el presente contrato, un Equipo de Reemplazo será enviado a portes pagados al lugar de preferencia del Cliente. 5.3. Justificantes: En todos los casos, el Cliente deberá remitir sistemáticamente a SUPPORTER mediante correo electrónico (seguimiento@supporter.es) o FAX (91 837 58 01), los siguientes justificantes:

- El Ticket o la factura de DISTRIBUIDOR, justificante de compra del Equipo en Garantía y de adquisición de la Extensión de Garantía.

- El Certificado de Garantía.

- El Equipo averiado completo con las conexiones y accesorios originales suministrados, así como cualquier otra información solicitada por SUPPORTER. Asimismo SUPPORTER podrá solicitar la intervención de un perito o investigador.

6. Entrada en vigor, duración y finalización de la Extensión de la Garantía

6.1 La adhesión entra en vigor en la fecha de compra de la Extensión de Garantía.6.2 Las Garantías vinculadas al presente contrato entran en vigor el mismo día en el cual quedan sin efecto las garantías del fabricante/distribuidor. 6.3 La Extensión de Garantía finaliza o queda sin efecto:

- En la fecha de expiración del contrato.

- En caso de aceptación de siniestro.

- En caso de desaparición o destrucción total del Equipo en Garantía sin activación de las Garantías vinculadas al presente contrato.

- En caso de no presentación de los documentos de prueba de la compra del Equipo en Garantía y de la Garantía correspondiente.

- En caso de impago de la presente Garantía. El Cliente deberá responsabilizarse y hacerse cargo de los eventuales gastos hasta en ese momento asumidos por SUPPORTER.

- En caso de fraude o intento de fraude con el objetivo de activar la Garantía y beneficiarse de sus coberturas.

- En caso de desistimiento en el plazo establecido.

- Por incumplimiento de las obligaciones principales, estipuladas en las presentes Condiciones Generales de Venta recogidas en este contrato. 6.4 Duración de la Adhesión: La ampliación de la Garantía podrá contraerse por una duración de 3 (tres) años.

7. Modificación de la Adhesión

7.1. El Cliente dispondrá de un plazo de 15 (quince) días naturales completos para ejercer su derecho de desistimiento, a contar desde el día en el que se efectúa la adquisición de la Extensión de Garantía. Para ello, deberá dirigirse exclusivamente a la tienda donde la adquirió.

7.2. En caso de cambio del Equipo en Garantía, en el marco de la Garantía legal por el fabricante o DISTRIBUIDOR, o el Equipo de Sustitución queda garantizado en las mismas condiciones que el Equipo en Garantía original, cuyos datos constan en el Certificado de Garantía, pero sólo hasta la fecha de expiración de la Garantía reflejada en el Certificado establecido en el momento de la compra del Equipo, y con sujeción al las condiciones enunciadas en el presente documento. 7.3 Toda modificación de la adhesión (especialmente modificaciones del número de serie, de la marca, del modelo) como consecuencia del cambio del Equipo en Garantía sometido a las condiciones establecidas en el presente documento, o en el marco de las Garantías contractuales del fabricante o de DISTRIBUIDOR, o incluso en caso de cambio de nombre y/o de dirección del Cliente, debe ser declarada por el Cliente mediante servicio postal a SUPPORTER SUPPORTER (HELPDESK SLU, Apartado de Correos nº 28 - 28760 Tres Cantos (Madrid)) en un plazo de 15 (quince) días laborables contados a partir de la fecha del acontecimiento correspondiente, so pena de pérdida de beneficio de la Extensión de Garantía.

8. Ámbito Geográfico El presente Certificado es válido en el territorio español.

9. Protección de Datos En cumplimiento del artículo 5 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, por la que se regula el derecho de información en la recogida de datos, le informamos de que sus datos personales serán incorporados a un Fichero de datos de Carácter Personal titularidad de SUPPORTER (Helpdesk S.L.U), como Responsable del Fichero, con la finalidad de mantener nuestras relaciones contractuales y comerciales con usted. Asimismo, SUPPORTER garantiza al titular de los datos el ejercicio de los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición de los datos que le conciernen, debiendo, para ello, dirigirse mediante comunicación escrita acompañada de documento acreditativo de identidad a: Supporter (Protección de Datos) HELPDESK SLU, Apartado de Correos nº 28 - 28760 Tres Cantos (Madrid).

10. Servicio de Atención al Cliente Conforme a la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras, los Clientes, Terceros perjudicados y sus causahabientes podrán dirigir sus quejas y reclamaciones a SUPPORTER quien, en lo posible y dentro de su alcance, atenderá y resolverá las quejas y reclamaciones presentadas y relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos.

11. Limitación de responsabilidad SUPPORTER no responderá de la inadecuada utilización del Equipo en Garantía, ni en el supuesto de que el cliente no haya seguido, por cualquier causa ajena al Garante, las instrucciones de actuación tras la incidencia comunicada y proporcionadas por el mismo. SUPPORTER no podrá ser tomada como responsable en caso de estar en la imposibilidad de cumplir con sus obligaciones, por razones ajenas a su voluntad. Los plazos son indicados de manera aproximada y se excluirá la responsabilidad de SUPPORTER en caso de retrasos.

12. Jurisdicción aplicable - Juez competente El presente Certificado queda sometido a la jurisdicción española y, dentro de ella, será juez competente para el conocimiento de las acciones derivadas del mismo, el del domicilio del cliente a cuyo efecto éste designará un domicilio en España, en caso de que el suyo estuviese en el extranjero.