

CONDICIONES GENERALES DE VENTA DE GARANTÍA DE DAÑO Y ROTURA HELPDESK SLU, (en adelante EL GARANTE), bajo la denominación de marca SUPPORTER, domiciliada en Tres Cantos, (Madrid), Ronda de Poniente 2, 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 GARANTÍA POR DAÑO ACCIDENTAL para los productos de INFORMÁTICA PORTÁTIL, PRODUCTOS NÓMADAS, FOTOGRAFÍA Y TELEFONÍA MÓVIL 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 fecha de adquisición de la Garantía debe ser idéntica a la de la compra del Equipo. 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.
 - **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 del DISTRIBUIDOR a la vez que su Garantía correspondiente, o en su caso el equipo sustituido en garantía por el fabricante/distribuidor, siempre que este sea igual al equipo en garantía.
 - **Equipo de Reemplazo:** Equipo nuevo de similares características o prestaciones, proporcionado al Cliente para reposición del 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 Garantía por Daño Accidental SUPPORTER, lo constituye la reparación con cargo al GARANTE de los daños materiales y averías mecánicas o eléctricas (incluyendo piezas, mano de obra e impuestos), que puedan ocurrir en los bienes garantizados durante el período de vigencia de esta Garantía, de acuerdo con los límites y exclusiones establecidos en este Certificado, y siempre que se hayan producido por causa de un accidente. 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 televisores de más de 21", esta 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. El límite máximo del coste acumulado de reparaciones o sustitución, será el valor del bien en garantía en el momento de la compra. Se procederá a la entrega de un producto nuevo cuando el importe de la reparación sea superior al precio de adquisición del bien.
4. Exclusiones de la Garantía La Garantía excluye de la cobertura las averías, defectos o daños, en las siguientes circunstancias:
- 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.
 - Los daños materiales y averías que no sean exclusivamente causados por un accidente (según la definición de accidente reflejada en el apartado "Definiciones").
 - Daños estéticos externos (rayas, rasguños) que no impidan el buen funcionamiento del Equipo en Garantía.
 - Cualquier acto intencionado o fraudulento en el que medie mala fe, negligencia, culpa grave o imprudencia, cometido por el Cliente o cualquier persona que no sea un Tercero.
 - 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.

- Las Averías que sean consecuencia de una instalación incorrecta o no legal o la exposición del Equipo en Garantía a condiciones luminicas, climáticas o ambientales (temperatura, humedad y polvo), notoriamente inapropiadas para el buen funcionamiento del Equipo en Garantía.
 - 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 (cables, mandos a distancia, adaptadores, baterías y cargadores de baterías en general).
 - 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.
 - Las averías que tengan su origen en una conexión inadecuada a la corriente eléctrica, adaptador, estabilizador, supresor de picos, o a otros equipos.
 - Cuando se haya efectuado con el Equipo en Garantía experimentos, ensayos o pruebas en cuyo transcurso haya sido sometido a un esfuerzo superior al normal.
 - Al continuar utilizando el equipo después de haber ocurrido un daño accidental, sin haber sido comunicado el daño en su momento y sin haber sido restablecido su correcto funcionamiento mediante revisión o reparación pertinente.
 - En retroproyectores y televisores de plasma/LCD, no se considerará avería la aparición de logos en la pantalla.
 - 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 es ilegible.
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 inspeccionar físicamente el Equipo en Garantía. Si la incidencia comunicada es 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 el caso contrario (Avería conforme), el equipo será reparado y enviado al domicilio del cliente.
- 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. El cliente nunca será indemnizado económicamente. 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 compra del Equipo en Garantía y de adquisición de la Garantía de Rotura Accidental. •El Certificado de Garantía al corriente de pago. Asimismo SUPPORTER podrá solicitar la intervención de un perito o investigador. 6. Entrada en vigor, duración y finalización de la Garantía por Daño Accidental 6.1 La Garantía entra en vigor en la fecha de compra del Equipo en Garantía y el pago de la Garantía.6.2 La Garantía finaliza: •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. 6.3 Duración de la Adhesión: La Garantía podrá contraerse por una duración de un (1) año.

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 Garantía. Para ello, deberá dirigirse exclusivamente a una tienda del DISTRIBUIDOR. Si el Cliente hubiese notificado algún siniestro o avería por daño accidental dentro de dicho plazo, no tendrá derecho al desistimiento. 7.2. En caso de cambio del Equipo en Garantía, en el marco de la Garantía legal por el fabricante o DISTRIBUIDOR, 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 a las condiciones enunciadas en el presente documento. 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 del 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 (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 Garantía de Daño Accidental 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.

