

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 del servicio "EXTENSIÓN DE GARANTÍA" para los productos distribuidos por las tiendas propias y/o asociadas a PC COMPONENTES en ESPAÑA (en adelante DISTRIBUIDOR).

1. Adquisición de la Extensión de Garantía

La adquisición de este servicio está exclusivamente reservada a los compradores de Equipos nuevos y/o reacondicionados en cualquier tienda propia y/o asociada a PC COMPONENTES en el territorio español. El Cliente conservará los documentos necesarios que justifiquen la compra del Equipo y la adquisición de la Extensión de Garantía. El Cliente reconoce haber leído y tomado conocimiento de todas las condiciones reflejadas en este documento, y acepta las mismas antes de adquirir el servicio.

El servicio de Extensión de Garantía será aplicable únicamente al producto para el cual se adquirió expresamente, y que debe ir asociado a la factura de venta del producto. Cada servicio tan solo cubre un Equipo.

2. Definiciones

- **Accidente:** Evento repentino, imprevisible e inevitable, en el que intervenga un factor o suceso externo y ajeno 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 asociado a la Extensión de Garantía.
- **Cliente:** Persona física, mayor de edad, con residencia habitual en España, titular del Equipo en Garantía, y adquirente de la Extensión de Garantía, y cuyos datos personales figuren en la factura de compra del Equipo y del servicio, 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 del servicio de Extensión de Garantía descrito en el presente documento.
- **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, o por un factor externo, del Equipo en Garantía.
- **Avería conforme:** Avería que tras examen material sea diagnosticada "conforme" a las presentes condiciones generales por el Servicio Técnico designado por SUPPORTER, y que por lo tanto active las coberturas previstas por la Extensión de Garantía.
- **Avería Intermitente:** Avería que sea la causa de un funcionamiento discontinuo del Equipo en Garantía.
- **Catástrofe Natural:** Especial intensidad de un agente natural (inundación, lluvia, viento, corrimiento de tierra, vertido de barro, sequía, terremoto, incendio, etc.).
- **Daños eléctricos:** Daños causados por la corriente eléctrica, cualquiera que sea el motivo: calentamiento, cortocircuito, caída de tensión, fallo en el aislamiento o electricidad estática o atmosférica, sobretensión.
- **Daño material accidental:** Deterioro total o parcial, que impida el funcionamiento correcto del Equipo en Garantía y que sea exclusivamente la consecuencia de un Accidente sufrido por el Cliente.
- **Equipo en Garantía:** Es el producto adquirido a través del DISTRIBUIDOR junto con su Extensión de Garantía correspondiente, o en su caso, el equipo sustituido en virtud de la garantía de fabricante/distribuidor, siempre que este sea un equipo similar, y esté dentro del tramo de valor de la Extensión de Garantía adquirida para el mismo.

Condiciones generales de venta de extensión de garantía

- Equipo de Reemplazo: Equipo de similares características o prestaciones, nuevo o reacondicionado, entregado al Cliente en reposición del Equipo en Garantía, que no podrá superar el valor de compra inicial del Equipo en Garantía
- Tercero: Cualquier persona que no sea el Cliente, su cónyuge, descendiente o ascendiente, así como cualquier persona no autorizada por el Cliente para utilizar el Equipo en Garantía.
- Valor de compra: Valor, IVA incluido, del Equipo en el momento de su adquisición, conforme a la cuantía detallada en la factura de compra del mismo.

3. Objeto y límites de la Extensión de Garantía

El servicio de “Extensión de Garantía” incluye la reparación con cargo al GARANTE de las averías mecánicas o eléctricas (incluyendo piezas y mano de obra), hasta un importe máximo del Valor de compra, ocurridas en el Equipo en Garantía durante el periodo de vigencia de la Extensión de Garantía, o bien del reemplazo del Equipo, de acuerdo con los límites y exclusiones establecidos en este documento. En caso de reposición, el Equipo en Garantía pasará a ser propiedad de Supporter.

En el caso de gran electrodoméstico (lavadora, secadora, lavavajillas y Frigorífico) la Garantía cubre además las juntas y gomas por el uso y desgaste de las mismas.

Las reparaciones de los Equipos en Garantía se realizarán en las instalaciones de los Servicios Técnicos. El servicio de Extensión de Garantía no incluye en ningún caso, la desinstalación o desmontaje del Equipo. El cliente deberá entregar el Equipo perfectamente embalado al transportista para su recogida y envío al servicio técnico. En los casos en que Supporter considere oportuno realizar la intervención o reparación en el lugar donde se localice el Equipo en Garantía, el servicio cubrirá el desplazamiento dentro del territorio delimitado en las condiciones del servicio.

La cuantía económica de las reparaciones acumuladas no podrá superar el valor de compra del Equipo en Garantía.

4. Exclusiones de la Extensión de Garantía

El servicio de Extensión de Garantía excluye de su cobertura las Averías o daños en los siguientes casos:

- 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.
- Daño material accidental y cualquier daño producido por caída, golpe, rotura, derrame de líquidos, sobretensión.
- Cualquier acto intencionado o fraudulento en el que medie mala fe, cometido por el Cliente o cualquier persona.
- Cualquier daño o perjuicio indirecto, económico o no, sufrido por el Cliente a consecuencia de una avería del Equipo en Garantía, 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, y/o 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 lumínicas, climáticas o ambientales (temperatura, humedad y polvo) notoriamente inapropiadas, y las causadas por la obstrucción del sistema de ventilación, la introducción de arena o líquidos, o la oxidación y/o corrosión.
- La modificación de programas, parametrización de datos o defectos de software, y las averías causadas por virus informáticos.
- La reparación y/o manipulación (apertura, modificación del contenido y de las características originales) del Equipo, por un servicio técnico oficial o no, una vez finalizada la garantía de fabricante y dentro del plazo de cobertura de la Extensión de Garantía, si no ha sido autorizada previamente por SUPPORTER.

Condiciones generales de venta de extensión de garantía

- Las averías que puedan sufrir los accesorios, complementos, consumibles y periféricos del Equipo en Garantía. Los mandos a distancia y joystick originales de TV y consolas quedan cubiertos por la Garantía de Daño y Rotura, no obstante, en ningún caso la imposibilidad de reparación o reemplazo por falta de piezas o discontinuidad de estos dará derecho al reemplazo total del Equipo en Garantía, pudiendo ser reemplazados por productos similares universales.
- 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 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 la Extensión de Garantía.
- Las averías o daños que tengan su origen en la instalación del equipo, así como en la conexión inadecuada a la corriente eléctrica, adaptador, estabilizador, sistemas de protección o a otros equipos.
- En retroproyectores y televisores de plasma/LCD/LED/OLED/QLED, etc., no se considerará avería el “burn in” y/o la aparición de logos o imágenes fijas en la pantalla, así como los fallos de colorimetría de píxeles, y/o un número de píxeles defectuosos inferior o igual al umbral de tolerancia de la Norma ISO 13406-2 de 2001 (de 1 hasta 5 píxeles por 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 Extensión de 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, o está modificado.

5. Procedimiento para solicitar el servicio de Extensión de 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 laborables el daño o avería a SUPPORTER, llamando al **91 145 32 75** (de lunes a viernes, de 09:00 a 18:00 H).

Cuando una avería es admitida provisionalmente, SUPPORTER realizará un prediagnóstico 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.

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 documento, el Equipo en Garantía será devuelto al Cliente. En caso de reemplazo del equipo, 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 recogido por el Servicio Técnico designado por Supporter, quién dará instrucciones de embalaje y expedición al Cliente de manera precisa antes de finalizar la conversación telefónica. SUPPORTER se compromete a dar un

Condiciones generales de venta de extensión de garantía

diagnóstico en el menor plazo posible, sin contar con los plazos de transporte o mensajería. Una vez reparado, el Equipo en Garantía será enviado al Cliente.

- Reemplazo: en caso de Avería conforme, cuya reparación sea descartada por SUPPORTER con sujeción a lo establecido en el presente documento, un Equipo de Reemplazo será enviado al lugar de preferencia del Cliente (en territorio español). El cliente no será indemnizado económicamente (excepto para reemplazos en Canarias, Ceuta y Melilla, donde excepcionalmente se podría contemplar la reposición económica, que en cuyo caso sería como máximo el valor de compra del Equipo).

5.3. Justificantes

En todos los casos, el Cliente deberá remitir sistemáticamente a SUPPORTER mediante correo electrónico (seguimiento@supporter.es) los siguientes justificantes:

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

Asimismo, SUPPORTER podrá solicitar la intervención de un perito o investigador.

6. Adquisición, entrada en vigor y finalización de la Extensión de la Garantía

6.1 Adquisición y entrada en vigor:

La Extensión de Garantía se podrá adquirir como máximo hasta 30 días antes de finalizar la garantía legal de tres años desde la fecha de compra del Equipo. La Extensión de Garantía entra en vigor el día posterior a la finalización de la garantía legal, y tendrá una duración de dos (+2) o tres (+3) años dependiendo del servicio adquirido.

6.2 La Extensión de Garantía finaliza o queda sin efecto:

- En la fecha de expiración del servicio, según el periodo de Extensión de Garantía adquirida
- En caso de reemplazo del Equipo, o de alcanzar el importe máximo por reparaciones
- En caso de impago de la Extensión de Garantía a HELPDESK.
- En caso de desistimiento en el plazo establecido.

7. Modificación o desistimiento de la Extensión de Garantía

7.1. Desistimiento

El Cliente dispone de un plazo de 30 (treinta) días naturales para ejercer su derecho de desistimiento, a contar desde la fecha de factura de compra de la Extensión de Garantía. Para ello, deberá dirigirse exclusivamente a la tienda donde la adquirió.

7.2. Modificación

En caso de cambio del Equipo en Garantía, en el marco de la Garantía legal por el fabricante o DISTRIBUIDOR, el Equipo de Sustitución dispondrá del servicio de Extensión de Garantía, en las mismas condiciones que el Equipo en Garantía original cuyos datos constan en la factura de compra del Equipo, y durante el periodo comprendido entre las fechas de inicio y expiración de la Extensión de Garantía contratada inicialmente en el momento de la compra del Equipo, y con sujeción a las condiciones enunciadas en el presente documento.

Toda modificación que afecte a esta Garantía (especialmente modificaciones del número de serie, de la marca y modelo, o del valor del equipo) como consecuencia del cambio del Equipo en Garantía en el marco de la garantía legal del fabricante o del DISTRIBUIDOR, o incluso en caso de cambio de nombre y/o de dirección del Cliente,

Condiciones generales de venta de extensión de garantía

debe ser declarada por el Cliente a SUPPORTER mediante correo electrónico (seguimiento@supporter.es) en un plazo de 15 (quince) días laborables contados a partir de la fecha del acontecimiento correspondiente, so pena de pérdida de los beneficios de la Extensión de Garantía.

8. Ámbito Geográfico

El presente documento de Condiciones Generales es válido en el territorio español.

9. Protección de Datos

En cumplimiento del nuevo Reglamento General de Protección de Datos, le informamos que sus datos personales serán incorporados a un Fichero de datos de Carácter Personal titularidad de SUPPORTER como responsable del Fichero, con la finalidad de prestar los servicios contemplados en 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 28 – 28760 Tres Cantos).

10. Servicio de Atención al Cliente

El Cliente podrá dirigir sus reclamaciones a SUPPORTER ATC. Cliente (seguimiento@supporter.es), quien, en lo posible y dentro de su alcance, atenderá y resolverá las quejas y reclamaciones presentadas.

11. Limitación de responsabilidad

SUPPORTER no responderá de la inadecuada utilización por parte del Cliente 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 proporcionadas por el mismo tras la incidencia comunicada. 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 de suministros de piezas o envío por parte de fabricantes y sus SAT Oficiales o empresas de transporte.

12. Jurisdicción aplicable - Juez competente

El presente documento de Condiciones Generales queda sometido a la jurisdicción española.