

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 del Servicio "GARANTIA DE DAÑO Y ROTURA" para los productos distribuidos por las tiendas propias y/o asociadas a PC COMPONENTES en ESPAÑA (en adelante DISTRIBUIDOR).

1. Adquisición de la Garantía de Daño y Rotura

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 Garantía de Daño y Rotura. 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 Garantía de Daño y Rotura será aplicable únicamente al producto para el cual se adquirió expresamente, y que debe ir reflejado en la factura de venta del servicio. 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 Garantía de Daño y Rotura.
- **Cliente:** Persona física, mayor de edad, con residencia habitual en España, titular del Equipo en Garantía, adquirente del Servicio 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 objeto del Servicio de Garantía de Daño y Rotura 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 Garantía de Daño y Rotura.
- **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 su causa (calentamiento, cortocircuito, caída de tensión o sobretensión, fallo en el aislamiento o electricidad atmosférica).
- **Daño material accidental:** 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 de Daño y Rotura correspondiente, o en su caso, el equipo sustituido en virtud de la garantía del fabricante/distribuidor, siempre que este sea un equipo similar y su precio esté dentro del mismo tramo de valor de la Garantía de Daño y Rotura del equipo sustituido.
- **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

Condiciones generales de venta de Garantía de Daño y Rotura

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

El Servicio de “Garantía por Daño y Rotura” incluye la reparación con cargo al GARANTE de los daños materiales (incluyendo piezas, mano de obra) que pueda sufrir el Equipo en Garantía durante el periodo de vigencia de la Garantía de Daño y Rotura, siempre que éstos se hayan producido por causa de un Accidente, o bien del reemplazo del Equipo, de acuerdo con los límites y exclusiones establecidos en este documento. En caso de reemplazo, el Equipo en Garantía pasará a ser propiedad de Supporter. El Servicio de Garantía de Daño y Rotura cubre únicamente una reparación o reemplazo.

Las reparaciones de los Equipos en Garantía se realizarán en las instalaciones de los Servicios Técnicos. El servicio de Garantía de Daño y Rotura 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 reparación o reemplazo no podrá superar el valor de compra del equipo en garantía. Se procederá a la entrega de un equipo de reemplazo cuando el importe de la reparación sea superior al valor de compra del equipo.

4. Exclusiones de la Garantía de Daño y Rotura

El servicio de Garantía de Daño y Rotura excluye de su cobertura los daños y averías en los siguientes casos:

- Catástrofes naturales, guerra civil o extranjera, vandalismo, rebelión o confiscación por parte de las autoridades y cualquier radiación ionizada o reacción de elementos nucleares que formen parte del Equipo en Garantía.
- 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 (rayas, rasguños, abolladuras) 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 o daño indirecto, económico o personal, sufrido por el Cliente o por Terceros, a consecuencia de un accidente, así como la pérdida de datos, software y otros daños y responsabilidades reclamables bajo cualquier otro seguro o garantía existente.
- Los daños o averías que sean consecuencia de una instalación incorrecta o no legal, o la exposición del Equipo en Garantía a condiciones lumínicas, climáticas o ambientales (temperatura, humedad, arena 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 los daños o averías causadas por virus informáticos.
- La reparación y/o manipulación (apertura, modificación del contenido y/o de las características originales) del Equipo, por un servicio técnico oficial o no, una vez finalizada la garantía de fabricante y por tanto dentro del plazo de cobertura de la Garantía de Daño y Rotura, si esta no ha sido autorizada previamente por SUPPORTER.
- Los daños o 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

Condiciones generales de venta de Garantía de Daño y Rotura

discontinuidad de estos dará derecho al reemplazo total del Equipo en Garantía, pudiendo ser reemplazados por productos similares universales.

- Los daños o 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.
- Los daños o averías que tengan su origen en una conexión inadecuada a la corriente eléctrica, adaptador, estabilizador, sistemas de protección, 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 o rotura, sin haber sido comunicada la incidencia en su momento, y sin haber sido restablecido su correcto funcionamiento mediante revisión o reparación pertinente.
- En retroproyectors y televisores de plasma/LCD/LED/OLED/QLED, etc., no se considerará daño o avería el “burn in” y/o la aparición de logos o imágenes fijas en la pantalla.
- Cualquier daño o avería si el Equipo en Garantía no puede ser entregado físicamente a SUPPORTER, o si el Cliente no puede justificar la adquisición de la Garantía de Daño y Rotura (como el señalado posteriormente en el punto 5.3 del presente documento).
- Cualquier daño o avería si el número de serie del Equipo en Garantía es ilegible.

5. Procedimiento para solicitar el servicio de Garantía de Daño y Rotura

5.1. Declaración del daño 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 un daño es admitido 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.

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 ningún daño o 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 diagnóstico en el menor plazo posible, sin contar con los plazos de transporte o mensajería. Una vez reparado, el Equipo en Garantía será enviado el Cliente.
- Reemplazo: Cuando la 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

Condiciones generales de venta de Garantía de Daño y Rotura

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 Garantía de Daño y Rotura.

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

6. Adquisición, entrada en vigor, duración y finalización de la Garantía de Daño y Rotura

6.1 Adquisición y entrada en vigor:

La Garantía de Daño y Rotura se podrá adquirir como máximo hasta 15 días desde la fecha de factura de compra del Equipo, y entra en vigor en la fecha de la factura de compra de la Garantía de Daño y Rotura.

6.2 Duración de la Garantía

La Garantía de Daño y Rotura tendrá una duración de un (1) año, desde la fecha de compra.

6.3 La Garantía de Daño y Rotura finaliza o queda sin efecto:

- En la fecha de expiración del Servicio (a los 365 días desde la fecha de factura de compra).
- En caso de reparación o reemplazo del Equipo.
- En caso de impago de la Garantía de Daño y Rotura a HELPDESK.
- En caso de desistimiento en el plazo establecido.

7. Modificación o desistimiento de la Garantía de Daño y Rotura

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 Garantía. Para ello, deberá dirigirse exclusivamente a la tienda donde la adquirió. Si se hubiese realizado cualquier intervención logística o técnica en el Equipo, posterior a la adquisición del Servicio, o el reemplazo del Equipo, el Cliente no tendrá derecho al desistimiento.

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 Garantía de Daño y Rotura, 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 Garantía de Daño y Rotura 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 la Garantía de Daño y Rotura (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, 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 Garantía de Daño y Rotura.

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.