

CONDICIONES GENERALES DE VENTA DE GARANTÍA DE RECUPERACIÓN DE DATOS

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 GARANTIA DE RECUPERACIÓN DE DATOS (en adelante “la Garantía”), para los productos distribuidos por las tiendas propias y/o asociadas a PC COMPONENTES en ESPAÑA (en adelante DISTRIBUIDOR).

1. Adquisición de la Garantía

La adquisición de este servicio está exclusivamente reservada a los compradores de Dispositivos nuevos en cualquier tienda propia y/o asociada a PC COMPONENTES. El Cliente conservará todos los documentos necesarios que justifiquen la compra del Dispositivo y la adquisición de la Garantía. La adquisición de la Garantía debe ser simultánea, y en fecha idéntica, a la de la compra del Dispositivo.

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

2. Definiciones

- Cliente: Persona física, mayor de edad, con residencia habitual en España o Portugal (excluidas Madeira y Azores), titular del Dispositivo, adquisidor de la Garantía y cuyos datos personales figuren en la factura de compra, así como la persona física que utilice el Dispositivo con el consentimiento de su titular y conocimiento previo del garante.
- Garante: Entidad que asume la obligación principal del servicio de la Garantía, descrito en el presente documento.
- 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 Dispositivo en Garantía.
- Avería: Daño o avería que impida el acceso a los datos contenidos en el Dispositivo en Garantía, causado por un fenómeno eléctrico, electrónico, electromecánico o mecánico interno.
- Daño material: Deterioro total o parcial, que impida el acceso a los datos contenidos en el Dispositivo en Garantía.
- Dispositivo en Garantía: Es el dispositivo o Equipo nuevo, adquirido en un punto de venta del Distribuidor a la vez que la Garantía correspondiente, para uso doméstico, o en su caso el dispositivo sustituido por el fabricante/distribuidor en el marco de garantía legal, siempre que este sea igual al dispositivo en Garantía.
- Dispositivo de Almacenamiento: El soporte específico que contenga el almacenamiento de datos
- Dispositivo dañado: Soporte de almacenamiento de datos bien sea interno o externo adquirido por el Cliente, en el que no sea posible acceder a la información contenida en él.

3. Objeto y límites de la Garantía

El Servicio de “Garantía de Recuperación de Datos”, incluye la prestación con cargo al Garante, de un servicio profesional con el objetivo de intentar recuperar los datos contenidos en un único dispositivo de almacenamiento destinado únicamente a uso doméstico, no profesional, al cual el Cliente no puede acceder por sus propios medios.

Condiciones generales de venta de garantía de recuperación de datos

La Garantía permite disponer al Cliente del servicio una única vez, durante el periodo de vigencia de la Garantía y únicamente sobre el dispositivo de almacenamiento para el que se ha adquirido.

El servicio se presta para discos duros y discos SSD. Esta garantía no es válida para dispositivos de almacenamiento masivo profesional o sistemas NAS. El servicio incluye la recogida del dispositivo dañado, los trabajos de recuperación de datos en laboratorio especializado y, en caso de recuperación con éxito, el volcado en un soporte de almacenamiento similar, o en caso de discos SSD en un soporte de almacenamiento USB. Será por cuenta del Cliente la reinstalación de los datos recuperados en cualquier equipo o dispositivo de su propiedad. El Cliente expresamente acepta que, dado el actual estado de la tecnología, es imposible garantizar al cien por cien la recuperación de la información de un dispositivo dañado. El porcentaje de datos recuperados variará en función de la naturaleza de la avería.

Toda la información contenida en el Dispositivo dañado se considerará a priori, perdida por el Cliente, es decir, el Cliente no podrá en ningún caso, reclamar al Garante por ninguna información contenida en el Dispositivo dañado, ni a la empresa contratada por el Garante para la prestación de dicho servicio. Dado que se trata de un Dispositivo averiado, dañado y/o afectado, el Garante no será responsable de los daños que el Dispositivo pueda sufrir durante el transporte, aceptando el Cliente que la acción de responsabilidad deberá dirigirse a la empresa transportista.

El Garante no se hace responsable de las cuestiones relativas a la titularidad de bienes y derechos sobre los Dispositivos para los que se haya adquirido la garantía, ni sobre la procedencia y/o legalidad de la información contenida en los mismos.

El servicio no incluye la recuperación o restauración de programas, sistemas operativos o aplicaciones de software.

El transporte de recogida y entrega será gratuito en Península y Baleares (en Canarias, Ceuta y Melilla el envío al laboratorio será por cuenta del cliente, y la devolución a cargo del Garante), únicamente para el Dispositivo (soporte magnético) de disco duro o de almacenamiento.

4. Exclusiones específicas de la Garantía

- Los daños materiales y averías causados por la manipulación indebida del Dispositivo (intento de recuperación) por parte del cliente o personal no autorizado por Supporter, excluirá la prestación del servicio,
- Daños o pérdidas en la información provocados por negligencia, acto intencionado o fraudulento, en el que medie mala fe, 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 la imposibilidad de acceder a la información contenida en el Dispositivo dañado.
- Cualquier Avería si el Dispositivo 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 Dispositivo en Garantía es ilegible.

5. Como hacer uso de la Garantía

5.1. Solicitud del Servicio de Recuperación de Datos

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 9 a 18 H).

SUPPORTER solicitará al Cliente la documentación necesaria para verificar la validez de la Garantía, y proceder a la prestación del Servicio.

Condiciones generales de venta de garantía de recuperación de datos

SUPPORTER puede realizar un prediagnóstico a distancia basándose en la información proporcionada por el Cliente, si considera que la información puede ser recuperada sin necesidad de enviar el dispositivo al laboratorio. Si una vez se encuentre el Dispositivo en el Laboratorio, se comprueba que ha sufrido cualquier tipo de manipulación indebida o algún hecho que anule la prestación del servicio según las exclusiones indicadas en el punto 4, el Dispositivo en Garantía será devuelto al Cliente.

5.2 Procedimiento

Una vez confirmada la prestación del Servicio, se procederá como sigue:

- SUPPORTER se encargará de tramitar la recogida, y dará al Cliente instrucciones para la preparación del dispositivo.
- El correcto embalaje del dispositivo será a cargo del Cliente, por lo que se recomienda que, a falta de embalaje original, se embale en una caja de, al menos el doble de su tamaño, y suficientemente protegido.
- En caso de intervención en el laboratorio: El Dispositivo en Garantía completo será enviado por el Cliente a Supporter, siguiendo instrucciones de embalaje y expedición. Dado que se trata de un proceso complejo que requiere varios días de trabajo, SUPPORTER irá informando al Cliente del estado del proceso, y proporcionándole el plazo estimado de recuperación que en condiciones normales será de aproximadamente 10 días hábiles desde la recepción de dispositivo.

Una vez finalizado el trabajo de recuperación, el Cliente decide la devolución de su Dispositivo dañado, o lo incorpora a nuestro programa de reciclaje gratuito. El dispositivo será enviado a portes pagados y entregado en la dirección (en territorio español) indicada por el Cliente.

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 Dispositivo en Garantía y de la adquisición de la Garantía de Recuperación de Datos.

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

6.1 La Garantía entra en vigor en la fecha de factura de compra del Dispositivo en Garantía.

6.2 La Garantía finaliza:

- En la fecha de expiración de la vigencia de la Garantía.
- Después de un intento de recuperación de datos en Laboratorio.
- En caso de no presentación de los documentos de prueba de la compra del Dispositivo en Garantía y de la Garantía correspondiente.
- En caso de impago de la presente Garantía a HELPDESK.
- 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 Garantía:

La Garantía tiene una duración de un (1) año desde la fecha de compra del Dispositivo

7. Modificación o desistimiento de la Garantía de Recuperación de datos

7.1. Desistimiento

El Cliente dispondrá de un plazo de 30 (treinta) 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 la tienda del DISTRIBUIDOR. Si el Cliente hubiese hecho uso de la prestación del servicio dentro de dicho plazo, no tendrá derecho al desistimiento.

7.2. Modificación

En caso de cambio del Dispositivo, en el marco de la Garantía legal por el fabricante o DISTRIBUIDOR, el Dispositivo de Sustitución dispondrá del servicio de Garantía de Recuperación de Datos en las mismas condiciones que el Dispositivo en Garantía original, hasta la fecha de expiración inicial de la Garantía, establecida en un año desde la fecha de compra del Dispositivo original, 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 las Garantías legales 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.

8. Ámbito Geográfico.

El presente documento 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 del Dispositivo 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 SUPPORTER. 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 de

Condiciones generales de venta de garantía de recuperación de datos

actuación son indicados de manera aproximada, y se excluirá la responsabilidad de SUPPORTER en caso de retrasos.

Igualmente, no podrá ser imputada a SUPPORTER, ninguna responsabilidad sobre el estado del Dispositivo dañado, por defectos o averías sobre los que deba responder el fabricante, en el marco de su garantía legal.

12. Jurisdicción aplicable - Juez competente.

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