

# PLAN DE SERVICIO GARANTÍA EXTENDIDA DISTELSA GOLD

## **1. ASPECTOS GENERALES**

Al adquirir la Garantía Extendida Distelsa Gold, está protegiendo su producto con una cobertura adicional que le otorga el derecho, bajo los términos y condiciones que se indican en este documento, a recibir un servicio de reparación por defectos mecánicos y/o electrónicos denominado el Plan de Servicio Garantía Extendida Distelsa Gold.

El Plan de Servicio es operado por Distelsa, compañía que asume la obligación de administrar el otorgamiento del servicio de reparación, incluidos los costos de piezas y mano de obra, una vez extinguida la garantía normal del producto adquirido.

## **2. TÉRMINOS Y CONDICIONES**

1. La cobertura del Plan de Servicio se extiende exclusivamente a productos comprados en tiendas del Grupo Distelsa.
2. La cobertura del Plan de Servicio comenzará una vez extinguida la Garantía Normal de Distelsa y terminará en la fecha indicada en el Certificado de Garantía Extendida que fue enviado a su correo electrónico. En todo caso, la cobertura del Plan de Servicio no podrá ser mayor a cuatro años contados a partir de la fecha de compra del producto.
3. En caso de que la Garantía Normal de Distelsa sea de plazos distintos para piezas y mano de obra, el Plan de Servicio empezará a correr al momento de extinguirse la más corta de las garantías.
4. La garantía del producto otorgada por Distelsa está exclusivamente referida a defectos de fabricación y/o componentes que afecten el funcionamiento normal del equipo. Las prestaciones que constituyen la obligación de Distelsa bajo la presente garantía se limitan a la reparación, reemplazo de la(s) pieza(s) que corresponda(n) y el servicio que resulte necesario para tales efectos.
5. El compromiso de Distelsa, se limita a dar servicio al producto por medio de sus Centros de Servicio Técnico o por medio de una empresa autorizada por Distelsa.
6. Para poder hacer efectiva la garantía, es requisito indispensable presentar la Tarjeta de Garantía Extendida Distelsa Gold o una copia de la factura de compra de la misma.
7. El producto no se encuentra autorizado para su uso como componente crítico en sistemas de soporte de vida o en situaciones en las que el incumplimiento pudiera razonablemente causar un daño significativo a los usuarios o a otras personas.
8. En caso de demora en la reparación del producto, por dificultad en la obtención de partes o alguna otra causa que esté fuera de nuestro alcance para solventar el inconveniente, el cliente queda informado que Distelsa deberá contar con el tiempo prudente y necesario para efectuar la reparación.
9. Esta garantía sustituye o nulifica cualquier otra garantía expresa o implícita ya que Distelsa no asume, ni autoriza a persona o representante alguno para aceptar en su nombre cualquier otro compromiso, obligación o responsabilidad en relación con la venta del producto amparado por este Plan de Servicio.

10. Distelsa no le otorgará servicio al producto por funcionamiento inadecuado debido a deficiencias en los sistemas de distribución de energía eléctrica, agua, gas, antena, televisión por cable, servicios de video por internet o por deficiencias en redes alámbricas o inalámbricas.
11. Distelsa no le otorgará servicio al equipo, por interferencias causadas por motores de vehículos de transporte, transmisiones de onda corta, plantas o motores generadores de electricidad, maquinaria, anuncios neón, estaciones de radio o televisión comercial, así como de torres, edificios u otros obstáculos que pudieran afectar las señales electromagnéticas.
12. En ningún caso la responsabilidad de Distelsa por daños y perjuicios incluirá lucro cesante.
13. En cualquier caso, la responsabilidad de Distelsa no excederá del monto efectivamente pagado por el cliente por la compra del equipo cubierto por esta garantía.
14. La presente garantía tiene validez únicamente en Guatemala.
15. Si se necesita servicio debido a que el producto se descompone durante su uso normal, Distelsa se reserva el derecho de reparar o reemplazar el producto defectuoso con un producto de características y funcionalidades iguales o similares. En caso de reemplazo se depreciará un 20% anual por el uso del mismo.

Los adelantos tecnológicos y las economías de escala pueden resultar en un producto de reemplazo con un valor de venta menor al del producto original. Si Distelsa reemplaza el producto en su totalidad, caducarán todas las obligaciones del Plan de Servicio.

Si no fuera posible reparar el producto y no hubiera un producto de reemplazo disponible, Distelsa le reembolsará el precio de compra del producto depreciando un 20% anual por el uso del mismo, con lo cual caducará este plan y quedarán satisfechas todas las necesidades.

Desde el primer día de compra, esta garantía cubre todas las reparaciones del control remoto que sean requeridas por desperfectos de fabricación. De ser necesario efectuar el cambio del control remoto dañado por uno nuevo, dicho cambio se efectuará solamente una vez durante el período de vigencia de la garantía extendida.

16. En lo referente a teléfonos celulares, esta garantía debe ser presentada en un Centro de Reparación de Celulares de Distelsa -CPR- y es válida únicamente para un (1) reemplazo de pantalla durante su tiempo de vigencia. Esta garantía no representa una extensión de las condiciones de la garantía normal del producto.
17. En el caso de computadoras, aplican las siguientes condiciones:
  1. Previo a cualquier revisión y/o reparación, usted es responsable de hacer una copia de seguridad de toda la información personal almacenada en la misma. También agradeceremos que -luego de incluirla en su copia de seguridad- se elimine cualquier información considerada como confidencial.
  2. Como un beneficio exclusivo para computadoras portátiles, la batería sí es parte de los componentes cubiertos por la Garantía Extendida.
  3. En lo relacionado al software, esta garantía cubre únicamente problemas relacionados con el sistema operativo, el cual podrá ser

restaurado hasta el último punto de recuperación disponible o -en ausencia del mismo- a su condición original de fabricación.

4. Esta garantía no cubre otro tipo de software (software de terceros), por lo que usted deberá contar con las licencias de los mismos o ponerse en contacto directamente con el fabricante de dicho software o con el representante del mismo.
5. Los daños de cualquier tipo provocados por software no original o software malicioso (virus etc.) no están cubiertos por esta garantía.
6. Los equipos periféricos que pudieran estar conectados a la computadora (impresora, escáner etc.), no están cubiertos por la presente garantía.
7. En lo referente a pixeles dañados en la pantalla -como parte de los estándares de la industria- se considera aceptable el hecho de que se puedan presentar hasta 5 pixeles dañados. Por lo tanto, la garantía cubrirá el daño de la pantalla a partir de 6 pixeles dañados.
8. Esta Garantía no cubre problemas que afecten el rendimiento de la computadora (velocidad lenta) que sean causados por factores ajenos a las condiciones originales de fabricación.

### **3. EXCLUSIONES**

La garantía no cubre lo siguiente:

1. Servicio de mantenimiento preventivo o correctivo que se haga necesario por efectos del polvo, arena, suciedad o reacción química provocada por agentes externos al producto (cucarachas, roedores, líquidos, insectos, etc.)
2. Daños y defectos cosméticos o estéticos.
3. Cabezas de lectura o grabación, fajas de hule, botones de control externo, micrófonos, audífonos, bocinas, lectores ópticos, baterías, adaptadores de corriente alterna, antenas, teclado, hornillas y quemadores para estufas, accesorios, ni cables de conexión.
4. Daños ocasionados por desastres naturales, incendios, motines, guerra civil, terrorismo, inundaciones o accidentes.
5. Daños en el producto provocados por sobrecargas eléctricas, humedad, o cualquier otro agente externo y en general cualquier caso de fuerza mayor.
6. Reparaciones en sistemas de distribución de agua, gas, energía eléctrica.
7. Reparaciones de redes alámbricas o inalámbricas.
8. Servicio requerido para instalación.
9. Reposición de información almacenada por el usuario en medios ópticos, magnéticos o electrónicos, cuando ésta se pierda por desperfecto del producto u otra causa.
10. Causas no atribuibles a defectos de fabricación.
11. Funcionamiento de producto que no afecte la identidad entre lo ofrecido y lo entregado.

### **4. CASOS EN LOS CUALES SE INVALIDA LA GARANTÍA**

Se invalida la garantía, renunciando el cliente a cualquier reclamo sobre el cumplimiento de las obligaciones que se establecen en el presente Plan de Servicio, si a juicio de Distelsa se presentan cualquiera de las siguientes causas:

1. Borrar o alterar el número de serie del producto o de cualquiera de los datos registrados en la Tarjeta de Garantía Extendida o en la factura respectiva.

2. Cuando el cliente no pueda comprobar la vigencia de la garantía, por no contar con la factura o la Tarjeta de Garantía Extendida del plan de servicio.
3. Usar inadecuada o negligentemente el producto; operarlo en condiciones diferentes a las recomendadas en el manual de usuario.
4. Dar uso comercial o industrial al producto cubierto por este Plan.
5. Reemplazo de piezas, reparación y/o intento de reparación del equipo por parte de personas no autorizadas por Distelsa.
6. Accidentes por falta de cuidado en la utilización del equipo.
7. Mala conexión del equipo a otros equipos indicados en el manual de usuario y/o conexión del equipo a equipos diferentes a éstos.
8. Falta de mantenimiento o servicio del equipo de acuerdo con lo que para tales efectos señale el manual de usuario.

## **5. PROCEDIMIENTO PARA CONSULTAS**

En caso de que su producto requiera de cualquier reparación cubierta por el Plan de Servicio, por favor comuníquese al Departamento de Servicio Técnico de Distelsa al PBX [2419-8888](tel:2419-8888).

La prestación del servicio de reparación la realizará el Departamento de Servicio Técnico de Distelsa, con previa presentación de los siguientes documentos:

1. Tarjeta de Garantía Extendida Distelsa Gold.
2. Copia simple de la factura de compra de la Garantía Extendida Distelsa Gold.

Cualquier reparación hecha sin la previa autorización expresa de Distelsa, no estará cubierta por este Plan de Servicio.

## **6. TRANSFERENCIA DEL PLAN DE SERVICIO**

Si usted cede los derechos de propiedad de su producto podrá transferir este Plan de Servicio. Para la actualización de los datos de la Tarjeta de Garantía Extendida Distelsa Gold, deberá de contactar al Departamento de Servicio Técnico de Distelsa al PBX [2419-8888](tel:2419-8888).

Queda entendido que el nuevo dueño recibirá los beneficios de este plan durante el tiempo que le resta de vigencia.