

CONDICIONES GENERALES DE VENTA DE GARANTÍA DE DAÑO ACCIDENTAL

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 POR DAÑO ACCIDENTAL para los productos de Informática portátil, Ocio Digital, Foto-Video, Móviles y Tablets y, Drones y Patinetes eléctricos, distribuidos por la Web POWERPLANETONLINE.COM 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 el DISTRIBUIDOR y en el territorio español, que se realice en dicho lugar mediante pago del Equipo y su correspondiente Garantía, facturados por el DISTRIBUIDOR dentro del mismo ticket de venta. La fecha de adquisición de la Garantía debe ser idéntica a la de la compra del Equipo. El Cliente conservará todos los documentos necesarios que justifiquen la compra del Equipo y la adquisición de la Garantía. El Cliente reconoce haber tomado conocimiento de las siguientes condiciones generales de venta antes de adquirir la garantía. Esta garantía será aplicable únicamente al producto para el cual se adquirió expresamente. 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 y ajeno al Cliente, que provoque la caída, golpe, o rotura 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 la factura de compra del Equipo y de la 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 documento.
- **Catástrofe Natural:** Especial intensidad de un agente natural (inundación, corrimiento de tierra, lluvias, 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 un equipo similar y esté dentro del tramo de valor de la Garantía.
- **Equipo de Reemplazo:** Equipo de similares características o prestaciones, que podrá ser nuevo o reacondicionado, 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 del Equipo (Impuestos incluidos) 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 productos garantizados durante el periodo de vigencia de esta Garantía, de acuerdo con los límites y exclusiones establecidos en este documento, 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. Se procederá a la entrega de un equipo de reemplazo

cuando el importe de la reparación sea superior al valor de compra del producto. El límite máximo del coste de reparación o reemplazo, será el valor del producto en garantía en el momento de la compra.

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 una avería o rotura, 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 lumínicas, 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 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 por tanto dentro del plazo de cobertura de esta garantía, si esta no ha sido autorizada previamente por SUPPORTER.
- 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.
- Al continuar utilizando el equipo después de haber ocurrido un daño accidental, sin haber sido comunicado el daño en el plazo indicado, 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 (según 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 **902.099.867** (de lunes a viernes, de 9 a 18 H). SUPPORTER verificará la validez de la Garantía, para proceder a las reparaciones necesarias o a la reposición del producto garantizado.

Las averías o roturas comunicadas, son admitidas provisionalmente basándose en la información proporcionada por el Cliente, hasta que SUPPORTER verifique mediante el diagnóstico definitivo realizado por los SAT tras inspeccionar físicamente el equipo, que la incidencia está cubierta por la Garantía. 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 el caso contrario (Avería conforme), el equipo será reparado y enviado al domicilio del 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, cargadores, conexiones, etc.) será enviado por el Cliente a Supporter, siguiendo instrucciones de embalaje y expedición que le serán comunicadas al Cliente. 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 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 documento, un Equipo de Reemplazo será enviado a portes pagados al Cliente. En ningún caso, el Cliente será indemnizado económicamente. El valor del equipo de reemplazo no superará el valor de compra del equipo en garantía.

5.3. Justificantes

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

- El Ticket o factura de compra del Equipo en Garantía y de la Garantía de Daño Accidental.

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 de la Garantía.
- Después de la primera reparación o reemplazo.
- En caso de desistimiento, o impago de la presente Garantía.
- 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 por Daño Accidental

La Garantía podrá contraerse por una duración de un (1) año.

7. Modificación de los datos de la Garantía

7.1. 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 Extensión de Garantía. Para ello, deberá dirigirse exclusivamente a la tienda donde la adquirió.

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 la factura de compra del Equipo y de la Garantía, pero sólo hasta la fecha de expiración de la Garantía contratada inicialmente en el momento de la compra del Equipo, y con sujeción a las condiciones enunciadas en el presente documento.

Toda modificación de datos (especialmente cambio del número de serie del producto, de la marca, del modelo, etc.) como consecuencia del cambio del Equipo en Garantía, debe ser comunicada por el Cliente a SUPPORTER (**seguimiento@supporter.es**), acompañando documentación que lo acredite (albarán, factura, etc.)

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 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 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 nº 28 – 28760 Tres Cantos (Madrid).

10. Servicio de Atención al Cliente

El Cliente podrá dirigir sus quejas y reclamaciones a SUPPORTER (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 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 en suministros de fabricantes.

12. Jurisdicción aplicable.

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