



LA CALIDAD NO CUESTA MÁS

CERTIFICADO DE GARANTIA DE LEY Y RESPALDO TELSTAR

1. INTRODUCCIÓN

GMG COMERCIAL COSTA RICA S.A., cédula de persona jurídica **3-101-59004**, con domicilio en San José, Escazu, y oficinas principales ubicadas en Guachipelin, Oficentro MultiPark, distribuidora y vendedora autorizada de la marca TELSTAR (en adelante denominada la “EMPRESA”); agradece su preferencia y se complace en presentar los términos y condiciones de la Cobertura de Garantía de Ley que dispone la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, Ley No. 7472, sus reformas y Reglamento (en adelante denominada “GARANTÍA DE LEY”) y de la Cobertura de Respaldo Adicional TELSTAR (en adelante denominada “RESPALDO TELSTAR”), aplicables para los artículos nuevos de la marca citada.

Ambas Coberturas aplican para el país donde se efectúa la compra del artículo, y son atendidas a nivel nacional en la Red de Distribuidores autorizados por la EMPRESA.

2. COBERTURA DE GARANTÍA DE LEY

La Garantía de Ley, tiene una vigencia de treinta (30) días hábiles, a partir de la fecha de entrega del artículo nuevo al Propietario, o a la persona debidamente autorizada por este para tales fines.

- 1) La Garantía de Ley asegura que la EMPRESA reparará, sustituirá, reemplazará o devolverá el dinero pagado, según corresponda, sin costo alguno para el Propietario, previa presentación del artículo a la EMPRESA, y la emisión del diagnóstico técnico que demuestre el nexo causal entre el defecto y su origen de fábrica, diagnóstico que se entregará al Cliente.
- 2) La reparación se llevará a cabo en un plazo máximo de quince (15) días naturales contados a partir de la entrega del artículo, salvo casos excepcionales cuando por la especial naturaleza y características del artículo se requiera de un plazo mayor por resultar materialmente imposible.
- 3) Tras la reparación, la EMPRESA entregará al Cliente una constancia de reparación que indicará la naturaleza de la reparación, el cambio de piezas o repuestos, la fecha en que el Cliente hizo entrega del artículo y la fecha de devolución de la unidad por parte de la EMPRESA.
- 4) Posterior a la entrega del artículo reparado, o en los casos de excepción que contempla el artículo 109 del Reglamento a la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor N° 37899-MEIC, la EMPRESA responderá por las faltas que motivaron la reparación, conforme a los principios de razonabilidad y proporcionalidad, mediante el cambio o reposición del Bien por otro de idénticas características, o la devolución del dinero pagado, en cuyos casos el Cliente deberá restituir el artículo a la EMPRESA con todos sus accesorios, y sin más deterioro que el previsto por su normal uso o disfrute.
- 5) En caso de cambio o reposición del artículo, el Cliente recibirá de la EMPRESA una nueva garantía.

3. COBERTURA DEL RESPALDO TELSTAR

- 1) El RESPALDO TELSTAR, adicional e independiente de la garantía implícita de Ley que otorga la EMPRESA, es netamente técnico, su principio es asegurar el funcionamiento correcto del artículo, y no incluye instalaciones, modificaciones físicas, mantenimiento del equipo ni traslados.
- 2) Para los artículos nuevos, el plazo del RESPALDO TELSTAR dependerá del tipo de artículo adquirido la cual iniciará una vez se haya vencido el plazo de la GARANTÍA DE LEY.
- 3) Con respecto a los accesorios (aquellos que no son necesarios para el funcionamiento del artículo), la vigencia del RESPALDO TELSTAR será de treinta (30) días hábiles contados a partir del vencimiento del plazo de la GARANTÍA DE LEY.
- 4) No están cubiertos por el RESPALDO TELSTAR: baterías, altavoces(bocinas), controles remotos, accesorios, agujas y partes plásticas o cosméticas, ni artículos vendidos como remate, reventa o liquidación.
- 5) El RESPALDO TELSTAR aplicará a todas las solicitudes de servicio en que el diagnóstico técnico demuestre que hay una relación causal entre el desperfecto reclamado y un defecto de manufactura o materiales.

CERTIFICADO DE GARANTIA DE LEY Y RESPALDO TELSTAR

- 6) La reparación del artículo dentro del periodo de RESPALDO TELSTAR es totalmente gratuita, siempre y cuando el daño no se atribuya a un uso indebido o un daño provocado, por lo que estando la misma vigente o no invalidada, no se cobrará al Cliente ningún rubro por reparación.
- 7) Todo artículo gestionado en periodo de RESPALDO TELSTAR recibirá una boleta de reparación la cual debería presentar el Cliente para su retiro.
- 8) Cualquier fallo reportado dentro del periodo de RESPALDO TELSTAR será verificado por los técnicos de la EMPRESA y el diagnóstico será informado al Cliente.
- 9) Para hacer valer el RESPALDO TELSTAR no es necesario que se presente el empaque o cajas del artículo.
- 10) Para hacer valer el RESPALDO TELSTAR de las partes accesorias, éstas deberán ser presentadas con el artículo principal, y no de manera independiente.
- 11) El Distribuidor no se hará responsable de la custodia del artículo una vez que al Cliente sea notificado de que puede proceder con su retiro, y haya transcurrido un plazo de 30 días naturales.

4. EXCLUSIONES DE LA GARANTÍA DE LEY Y EL RESPALDO TELSTAR

Ambas coberturas no aplican en los siguientes casos:

1. Golpes o maltrato físico de la unidad(s).
2. Humedad interna o externa
3. Fluctuaciones de voltajes que causen daños a la unidad(s).
4. Daños deliberados o fortuitos.
5. Daños ocasionados por no seguir recomendaciones del Manual del Usuario.
6. Uso no doméstico, en caso de que el artículo no sea de uso industrial.

5. SITUACIONES QUE INVALIDAN LA GARANTÍA DE LEY Y EL RESPALDO TELSTAR

1. No presentación de copia de la factura de compra por parte del Cliente.
2. Daños físicos que impidan reconocer o imposibiliten la lectura del modelo, marca o número de serie o los mismos hayan sido alterados o removidos de la etiqueta de identificación del producto.
3. Artículos que presenten modificaciones no autorizadas en las especificaciones.
4. Artículos que presenten daños causados por operaciones o usos inadecuados, negligencia, accidentes, embarque o transporte, abuso, impericia, incorrectos y/o diferentes a los especificados en el Manual de Usuario o causados por fuentes externas, golpes, pintura, óxido, daños cosméticos en general, rayado, fisura, evidencias de residuos de humedad, sudor o comida dentro de la unidad.
5. Productos que presenten daños causados por servicios de reparación y/o repuestos no autorizados por la EMPRESA, modificación total o parcial, cambio o actualización de software (programa), firmware (soporte lógico inalterable), apertura del mismo o instalación de accesorios por personal ajeno al Centro de Servicio técnico autorizado por la EMPRESA.
6. Daños causados por eventos de fuerza mayor y/o caso fortuito, agentes naturales tales como tormentas eléctricas, rayos, relámpagos, truenos, lluvias, huracanes, terremotos, fuego, humedad, contacto con líquidos, comida y corrosión de las partes metálicas entre otros similares.
7. Productos que presentan daños causados por pérdida o accidente tales como fuego, fluctuaciones de voltaje, vandalismo, agua, arena, monedas, plagas de insectos u otro animal, invasión de cuerpos extraños o similares.
8. Daños a equipos sometidos a condiciones atmosféricas adversas o instalados al aire libre, intemperie o condiciones de salinidad excesiva para un artículo electrónico o electrodoméstico.
9. Accesorios no declarados en las especificaciones de cada uno de los modelos.

Todos y cada uno de los supuestos de exclusión o limitación de la **GARANTÍA DE LEY y RESPALDO TELSTAR** contenidos en este documento, quedan supeditados a la determinación por parte de la EMPRESA, de que existe un nexo causal entre la falla reportada y la condición eximente o limitante, y/o que el daño reportado es atribuible al uso indebido del artículo por el Cliente o parte relacionada.