

TELSTAR

LA CALIDAD NO CUESTA MÁS

CERTIFICADO DE GARANTÍA DE LEY Y RESPALDO TELSTAR

1. INTRODUCCIÓN

GMG COMERCIAL GUATEMALA, SOCIEDAD ANÓNIMA, entidad legalmente constituida en la Republica de Guatemala y debidamente inscrita en el Registro Mercantil General de la Republica bajo el número de inscripción **sesenta y seis mil novecientos cuarenta y cinco (66945), folio quinientos noventa y sies (596)** del libro **ciento sesenta (160) de Sociedades**, con oficinas ubicadas en la avenida Hincapié catorce guión setenta y uno zona trece de la ciudad de Guatemala, Guatemala, distribuidora y vendedora autorizada en Guatemala de la marca **TELSTAR (en adelante denominada “EL PROVEEDOR”)**; agradece su preferencia como **CONSUMIDOR** y se complace en presentar los términos y condiciones de la Cobertura de Garantía de Ley que dispone la Ley de Protección al Consumidor y Usuario Decreto Número 06-2003 Del Congreso de la Republica de Guatemala, 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 la Republica de Guatemala y son atendidas a nivel nacional en la Red de Distribuidores autorizados por El Proveedor.

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 **EL PROVEEDOR** reparará, sustituirá, reemplazará, según corresponda, sin costo alguno para **EL CONSUMIDOR**, previa presentación del artículo a **EL PROVEEDOR**, y la emisión del diagnóstico técnico que demuestre el nexo causal entre el defecto y su origen de fábrica, diagnóstico que se entregará al **CONSUMIDOR**.
- 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, **EL PROVEEDOR** entregará **AL CONSUMIDOR** 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 del PROVEEDOR.
- 4) En caso de cambio o reposición del artículo por daño de fábrica no reparable se le seguirán otorgando los meses restantes de garantía correspondientes desde la fecha de facturación.

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 artículos adquiridos, el cual iniciará una vez se haya vencido el plazo de la **GARANTÍA DE LEY**.
- 3) Los accesorios no tienen garantía.
- 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.
- 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.

CERTIFICADO DE GARANTÍA DE LEY Y RESPALDO TELSTAR

- 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.

NOTA IMPORTANTE, DE La Ley de Protección al Consumidor y Usuario Artículo 34. Abandono de bienes. Se tendrán por abandonados a favor del proveedor de los servicios, los bienes entregados para que se reparen, cuando no sean reclamados por el consumidor o usuario en el plazo de un año, salvo acuerdo en contrario o causas de fuerza mayor que imposibiliten al consumidor o usuario presentarse a retirar el bien, en todo caso después de 30 días de no retirarse el bien, el proveedor podrá requerir el pago de la reparación, almacenaje y custodia del mismo previo a su retiro, pero la cantidad a cobrar por el almacenaje y custodia, no podrá exceder el ciento por ciento del valor de la reparación, salvo bienes que por su naturaleza ameriten tratamiento especial.

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.