

TELSTAR

LA CALIDAD NO CUESTA MÁS

CERTIFICADO DE GARANTÍA DE LEY Y RESPALDO TELSTAR

1. INTRODUCCIÓN

GMG Comercial El Salvador ,SA de CV con domicilio en San Salvador, y oficinas principales ubicadas en San Salvador_, 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 Garantía de Ley por defectos de Fabrica y de los Terminos y Condiciones de la **Garantía TELSTAR** (en adelante denominada "GARANTIA TELSTAR"), aplicables para los artículos nuevos de la marca citada.

Ambas garantías 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. El cliente decidirá si acepta la reparación, la sustitución del bien, o la devolución del dinero pagado por el artículo.
- 2) El Art. 33-A de la LPC establece la obligación al proveedor de los costos de transporte y devolución de los bienes, por lo que los gastos de transporte para la reparación de los bienes debe de ser absorbidos por la Empresa.

3. COBERTURA DEL RESPALDO TELSTAR

- 1) **La GARANTIA 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.
- 2) Para los artículos nuevos, el plazo del **GARANTÍA TELSTAR** dependerá del tipo de artículo adquiridos, el 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 dela **GARANTIA TELSTAR** será de treinta (30) días hábiles.
- 4) No están cubiertos por la **GARANTIA TELSTAR**: baterías, altavoces(bocinas), controles remotos, accesorios, agujas y partes plásticas o cosméticas, ni artículos vendidos como remate, reventa o liquidación.
- 5) **La GARANTIA 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 **GARANTIA TELSTAR** es totalmente gratuita, siempre y cuando el daño no se atribuye 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 **GARANTIA TELSTAR** recibirá una boleta de reparación la cual debería presentar el Cliente para su retiro.
- 8) Cualquier fallo reportado dentro del periodo de **GARANTIA TELSTAR** será verificado por los técnicos de la **EMPRESA** y el diagnóstico será informado al Cliente.
- 9) Para hacer valer la **GARANTIA TELSTAR** no es necesario que se presente el empaque o cajas del artículo.
- 10) Para hacer valer la **GARANTIA 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.

CERTIFICADO DE GARANTÍA DE LEY Y RESPALDO TELSTAR

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

Ambas no aplican en los siguientes casos:

1. Golpes o maltrato físico de la unidad(s).
2. Humedad interna o externa, oxidación o salitre.
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.
7. Invasión de reptiles, roedores, insectos, polvo y cualquier cuerpo extraño.

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

1. 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.
2. Artículos que presenten modificaciones no autorizadas en las especificaciones.
3. 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.
4. 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.
5. 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.
6. 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.
7. 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.
8. 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 GARANTIA 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.