CERTIFICADO DE GARANTÍA EXTENDIDA

DISFRÚTELO CON LA MISMA TRANQUILIDAD DEL PRIMER DÍA

PANAMERICANA

216870

Fecha de compra dd mm aa	Producto		
Tiempo garantía fabrica			
Nombres	Apellidos	Tipo de identificación	Número de identificación
Dirección		Ciudad	
Teléfono celular	Teléfono fijo	Dejo constancia de recibir una copia del certificado de garantía suplementaria y sus condiciones:	
Factura No.	Almacén		
Nombre Asesor	Código	Firma del Cliente C.C.	
Correo electrónico			

Para solicitar su garantía extendida comuníquese al 7460479 y al 7447866 | **Garantía por: 6 Meses ☐ 1 Año ☐ 2 Años ☐**

TÉRMINOS Y CONDICIONES GARANTÍA SUPLEMENTARIA O EXTENDIDA

ASSISPREX S.A.S. en adelante ASSISPREX, es una compañía especializada en asistencias, entre las cuales, se encuentra la garantía suplementaria a bienes de uso personal y doméstico de que trata el presente condicionado.

La garantía suplementaria objeto del presente estatuto es de aquellas reguladas por el artículo 13 de la ley 1480 de 2011, esto es, aquellas que amplían la cobertura de la garantía legal o la del fabricante y se deja expresa constancia que es de carácter oneroso, razón por la cual requiere constar por escrito, ser de fácil comprensión, con caracteres legibles a simple vista y tener la aceptación expresa del adquirente, la cual consta en este certificado de garantía.

1. DEFINICIONES:

Las definiciones acá indicadas servirán para interpretar el sentido del clausulado y tiene como objeto brindar mayor compresión para el consumidor de sus derechos y deberes al obtener el producto de Garantía Suplementaria o Extendida.

1.1. Garantía suplementaria o extendida: Garantía suplementaria o extendida: se entiende por esta la garantía la que obtiene el comprador de la misma a partir de las 00:00 horas del día siguiente a la finalización de la garantía original o del fabricante que conste por escrito, del electrodoméstico, equipo de cómputo, artículo o bien adquirido de uso personal o doméstico que se encuentre en territorio colombiano y dentro del periodo de garantía seleccionado en este certificado. ASSISPREX, con base en las condiciones fijadas en el presente documento, podrá reparar o reemplazar el bien al cual aplique la garantía, cuando éste presente o sufra daños, defectos, o fallas como consecuencia directa de defectos o fallas de fábrica y aplicarán las mismas condiciones y términos en que se repararía o reemplazaría de acuerdo con la garantía original del fabricante.

1.2. Bienes objeto de Garantía Suplementaria: Serán los bienes nuevos no consumibles adquiridos en los puntos de venta autorizados y/o cualquiera de los canales habilitados para su comercialización, que cuenten con la garantía original o del fabricante por escrito, así como la correspondiente representación en servicio técnico y repuestos en todo el país y cuya garantía de fabrica sea superior a 3 meses. Los bienes objeto de la garantía extendida son Blu-ray, minicomponentes, grabadoras, radios, teatros en casa, reproductor DVD, video proyectores, juguetes electrónicos, drones, drones con cámara, teléfonos celulares, teléfonos inalámbricos, impresoras, impresoras multifuncionales, teclados de gama alta, accesorios de cómputo de gama alta, escáner, tablas digitalizadoras, micrófonos, audífonos de gama alta , cámaras fotográficas, cámaras de video, grabadoras de voz, calculadoras científicas-técnicas y/o financieras, consolas de video juegos, computadores portátiles -all in one y/o 2 en uno, televisores, monitores, tabletas, phablets, parlantes, torres de sonido, barras de sonido, minicomponentes, teatros en casa, electrodomésticos menores, discos duros, batidoras, exprimidores de jugo, secadores de pelo, picadores, saca-jugo, hervidores, teteras eléctricas, tostadoras de pan, cafeteras, sanducheras, depiladores, afeitadoras eléctricas, ventiladores, licuadoras, cuchillos eléctricos, racletteras, freidores, freidores de aire, radio-reloj, planchas, taladros, caladoras, pulidoras, lijadoras, ruteadores y "mototool". Aerógrafos, apuntadores láser, portarretratos digitales, destructores de papel.

1.3. Bienes que no son objeto de Garantía Suplementaria: No hacen parte de la garantía suplementaria, ni están amparados por ella los bienes consumibles tales como los bienes comestibles y perecederos, los otros bienes contenidos en la factura no descritos en el certificado de garantía y los bienes promocionales que se entreguen con éste, así como los daños accidentales ocurridos al bien. Así mismo los bienes expresamente excluidos en la cláusula de exclusiones.

1.4. Garantía por daño accidental: Se entenderá por tal un beneficio adicional por la compra de la garantía extendida, y por lo tanto de carácter gratuito consistente en que ASSISPREX en nombre del comprador asumirá los daños accidentales que sufra el producto y que no dependan de la voluntad del cliente por un término de 60 días a partir de la compra del mismo.

2. CLAUSULADO

2.1. ASSISPREX determinará según el examen técnico al producto si se repara o si se reemplaza siendo estos dos excluyentes entre sí, esto es, no hay lugar a la reparación y al reemplazo del bien en forma simultánea y en uno u otro caso, se realizará bajo las siguientes condiciones:

A. Reparación: En caso de daño sobre el producto objeto de la garantía que pueda ser reparado se procederá de la siguiente forma:

2.1.1 Una vez notificado el daño, ASSISPREX procederá a intentar la reparación del bien para todo defecto, falla o daño por el que se reclame incluyendo las variaciones de voltaje, excepto el daño causado por un evento de índole catastrófico o daño sistemático, de acuerdo con la garantía original o del fabricante.

2.1.2 El servicio de reparación incluye los costos de diagnóstico, mano de obra, repuestos y fletes (en caso de no contar con una empresa de transporte propia el usuario debe enviarlo por transportadora nacional debidamente empacado y con pago contra entrega). Servicios de transporte en los eventos en que no haya servicio técnico especializado en el lugar de la compra.

2.1.3 El plazo de diagnóstico será de 13 días hábiles para el reporte de diagnóstico. La reparación tendrá una duración de máximo 20 días hábiles adicionales salvo los casos que por regulación de la Superintendencia de Industria y Comercio tenga un plazo mayor de conformidad con las instrucciones particulares para el bien o de conformidad con el Decreto 735 de 2013 (en caso de préstamos de un bien durante la reparación el plazo legal se extiende a 60 días hábiles). **Condiciones de equipos en préstamo:** Assisprex prestará un computador portátil con programas de office básico (No se entregará con programas o software especializados) para los equipos que excedan los 20 días de reparación y donde el usuario solicite este servicio de préstamo por medio de nuestros canales. Los equipos que entran dentro del beneficio de préstamo de equipo son: Tablet, Portátiles, All in One y computadores de mesa. Es requisito indispensable la devolución del computador prestado para el retorno del artículo reparado. Para este caso Assisprex asumirá los fletes correspondientes a préstamo de equipo a nivel nacional.

2.1.4 Restauración de carcaza. El asegurado cuenta con el beneficio de restauración de carcaza de primer nivel. En este servicio se realizará la corrección, lijado y pintura o recubrimiento con materiales adhesivos de rayones superficiales que tenga el equipo en la carcaza de la pantalla ocasionados por su uso en condiciones normales y cuyo costo de restauración no supere 2 SMDLV. Esta cobertura no se extiende a cubrir rupturas de partes plásticas ni electrónicas, piezas faltantes, teclados, mouse, pastas internas, puertos de carga, puertos usb y pantallas. Los equipos que entran dentro del beneficio de restauración de carcaza son: Portátiles. En caso de que la restauración supere 2 SMDLV el costo de excedente será pagado por el usuario.

*** No aplica en conjunto con otras asistencias, no es acumulable ni se cubre durante garantía de fábrica.**

*** B. Reemplazo.** En caso de reemplazo del bien objeto de garantía se procederá de la siguiente forma:

- ASSISPREX llevará a cabo el reemplazo por Servicios de Garantía sin intentar reparación previa de los bienes cuyo valor de compra no sea superior a los $350.000. trescientos cincuenta mil pesos (COP). Para dicho reemplazo es condición indispensable que el equipo sea diagnosticado por Assisprex.
- En caso de imposibilidad de reparación o al repetirse la falla según el diagnóstico del servicio técnico, se deberá realizar una solicitud escrita con la decisión de la forma de hacer efectiva la garantía ya sea con la devolución del dinero o el cambio del bien con otro.
- EL CONTRATISTA podrá bajo su responsabilidad seleccionar el proveedor autorizado por el fabricante para el correspondiente reemplazo.
- El reemplazo se hará con un artículo de iguales características técnicas a las del producto a reemplazar. Con la entrega del nuevo bien, termina la garantía extendida y empieza a regir para el nuevo producto la garantía original del fabricante.
- Si por cualquier razón lo anterior no fuera posible, se remplazará el bien con un artículo de características técnicas semejantes y de precio igual al pagado para la adquisición del bien objeto de Servicios de Garantía.
- Si el cliente elige la devolución del dinero se restituirá el precio pagado para la adquisición del bien objeto de Servicios de Garantía sin lugar a reajustes o intereses de cualquier clase en el término legal de 15 días hábiles de conformidad con el Decreto 735 de 2014.
- El reemplazo por imposibilidad de reparación en ningún caso podrá superar el precio realmente pagado, independientemente que se haya comprado en promoción o cualquier otro tipo de descuento.
- ASSISPREX podrá determinar si el bien sujeto de reemplazo se considerá del mismo valor del bien adquirido al momento de la compra de servicios de garantía o del valor comercial del mismo al momento de reparación.
- Los bienes entregados por ASSISPREX en reemplazo de bienes objeto de la garantía no quedarán cubiertos por este servicio de garantía como ya se indicó antes.
- ASSISPREX llevará a cabo el reemplazo por Servicios de Garantía aquí descrito dentro de las setenta y dos (72) horas siguientes a la presentación de los documentos de la reclamación y el cierre del diagnóstico, para los artículos mencionados en el primer párrafo del punto reemplazo por servicios de garantía y de setenta y dos (72) horas siguientes al informe sobre la imposibilidad de reparación para los otros eventos. En casos de fuerza mayor o caso fortuito dicho plazo podrá extenderse al plazo legal de 10 días hábiles contenido en el decreto 735 de 2014.

2.2. En ningún caso la sumatoria de la garantía del fabricante más la garantía extendida ser superior a 5 años.

2.3. Vigencia de la garantía suplementaria: La garantía de reparación o reemplazo inicia a partir de las 00:00 horas del día siguiente de finalización de la garantía original o del fabricante, del electrodoméstico, equipo de cómputo, artículo o bien de uso personal o doméstico adquirido, y terminará al finalizar el periodo de garantía seleccionado al momento de adquirir el servicio establecido en el presente certificado, o al momento en que ASSISPREX efectúe reemplazo por cualquier causa y con base en cualquiera de los posibles daños.

2.4. Exclusiones: La Garantía Suplementaria de que trata el presente certificado no cubre los siguientes eventos:

- Daños o defectos no cubiertos por la garantía original o del fabricante.
- Daños causados en la instalación, operación o mantenimiento realizados sin tener en cuenta las instrucciones del fabricante.
- En caso de reparaciones, arreglos o modificaciones realizadas por cualquier persona, aún cuando cuente con autorización directa y expresa por el vendedor o el fabricante, durante la vigencia del Servicio de Garantía Suplementaria y sin el previo aviso y consentimiento de ASSISPREX.
- Daños indirectos no causados por la instalación, operación o mantenimiento.
- Daños causados por deterioro, demérito, depreciación, merma y/o desgaste por su uso o funcionamiento normal.
- Cuando el bien sufra daños causados por abuso o uso inadecuado.
- Daños producidos como consecuencia de una variación de voltaje por causa de un evento de índole catastrófica.
- Daños causados por el bien a otros bienes o instalaciones relacionados con este.
- Daños causados por golpes o caídas accidentales sufridos en su traslado o movilización.
- Daños o desperfectos como consecuencia directa o indirecta de eventos de fuerza mayor o caso fortuito.
- Daños por la instalación de accesorios no autorizados.
- Daños por negligencia del propietario o causados intencionalmente.
- Hurto del producto o daños consecuenciales tales como daño emergente o lucro cesante.
- Daños en el cableado, conexiones, controles remotos y sim cards.
- Desperfectos escondidos del fabricante.
- Expresamente no hacen parte de la garantía extendida los siguientes bienes: cartuchos de cinta, de tinta, disquetes, casetes, discos compactos (audio y video), cristales, lentes, vidrios, cabezas o agujas, envolturas, carcasas, las cajas, partes decorativas, cargadores de batería, interruptores, adaptadores, líneas y cables externos, bastidores, recipientes, botones asideros, antenas, terminales, conectores, tomas tomacorrientes, enchufes, ligas bandas, cauchos y cualquier parte desechable, accesorios, gabinetes, cajones y baterías, programas o software de aplicación u operación, vehículos automotores, motos, bicicletas motorizadas, libros, juguetes mecánicos, telescopios, pinturas, papelería.
- ASSISPREX no responderá por la integridad, restauración o recuperación, de cualquier tipo de información, archivos o datos almacenados en bienes cuya naturaleza involucre su almacenamiento u operación.

2.5. Beneficios Adicionales - Garantía por daño accidental

- Si dentro de los siguientes sesenta (60) días calendario a la fecha de compra del bien objeto de la Garantía Suplementaria, el mismo llegara a sufrir un daño como consecuencia de un hecho accidental, ASSISPREX asumirá su valor hasta un monto que no superará el precio original de compra por tan solo una vez en el total de la vigencia y surtiendo el siguiente proceso:
  a. Efectuando la reparación del bien objeto de garantía.
  b. Reemplazando con un artículo igual.
  c. Reemplazando con un artículo de características técnicas semejantes.
  d. Con la restitución del precio pagado.
  Beneficio mascotas: Assisprex cubrirá el 100% de los daños ocasionados por mascotas y que se consideren un daño accidental tales como ruptura de pantalla, mordeduras, rasguños, derramamiento de sustancias orgánicas.
- Para la atención de esta Garantía es imperativo: Dar aviso escrito a Assisprex dentro de los ocho (8) días hábiles siguientes a la ocurrencia del daño. Que la garantía haya sido contratada de manera concomitante con la compra del bien objeto de la garantía.
- Exclusiones aplicables a la Garantía Suplementaria por daño accidental: No tendrá ningún efecto el servicio de garantía y ASSISPREX no tendrá obligación de efectuar reparaciones ni reemplazos de ninguna clase en los siguientes casos:
  a. Todos aquellos que no sean causados por un accidente.
  b. Daños cotidianos o defectos inherentes al producto.
  c. Daños a productos comprados para reventa o hayan estado en exhibición.
  d. Fallas de software, datos, virus, o software malicioso.
  e. Daños que impidan identificar el modelo de equipo.
  f. Pérdidas originadas en fallas de transmisión, de telecomunicaciones o de satélites.
  g. Daños como consecuencia de actos mal intencionados de terceros o de guerra civil o internacional (declarado o no).
  h. Daños causados por plagas, insectos, hongos, descomposición por humedad o sequedad, bacterias u óxido.
  i. Daños causados por el cliente a raíz de alteraciones (cortes, modificaciones, u otro) o uso en contra o sin seguir las instrucciones del fabricante.
  j. Daños consecuenciales o lucro cesante causado por el daño del bien.
  k. Daños accidentales ocasionados durante la entrega, instalación o primer ensamblaje del bien.
  l. ASSISPREX no responderá por la integridad, restauración o recuperación, de cualquier tipo de información, archivos o datos almacenados en bienes cuya naturaleza involucre su almacenamiento u operación.
  n. Se excluyen de este amparo los cartuchos de cinta, de tinta, d[illegible]etes, casetes, discos compactos (audio y video), cristales, lentes, vidrios, cabezas o agujas, envolturas, carcasas, las cajas, partes decorativas, cargadores de batería, interruptores, adaptadores, líneas y cables externos, bastidores, recipientes, botones asideros, antenas, terminales, conectores, tomas tomacorrientes, enchufes, ligas bandas, cauchos y cualquier parte desechable, accesorios, gabinetes, cajones y baterías, programas o software de aplicación u operación, vehículos automotores, motos, bicicletas motorizadas.

2.6. Devolución de la garantía o derecho de retracto: Devolución de la garantía o derecho de retracto: el cliente podrá realizar la devolución de la garantía y solicitar la devolución total del valor pagado dentro de los 8 días calendario siguientes a la compra del producto siempre y cuando no se ha hecho uso de ningún servicio de garantía.

Así mismo operara el derecho a la devolución de la garantía suplementaria o extendida si el producto es devuelto por el fabricante a consecuencia de fallas de funcionamiento o fabricación reconocidas por él mismo y sobre la cual se haya adquirido la garantía suplementaria, siempre y cuando no haya presentado reclamo por las garantías y previa presentación de solicitud escrita con copia de la constancia de devolución por parte del fabricante durante la vigencia de la garantía suplementaria.

2.7. Compra de la Garantía Suplementaria en fecha posterior a la compra del bien: En los casos donde la fecha de inicio del contrato de garantía suplementaria o extendida sea posterior a la fecha de la factura de compra del bien, no será atendida la solicitud.

2.8. Requisitos para la reclamación de la Garantía Suplementaria o Extendida.

Para efectos de atención de un servicio de Garantía Suplementaria y daño accidental se deben presentar los siguientes documentos:

- Certificado individual de servicios de garantía.
- Fotocopia de la cédula ampliada al 150%.
- Original de la factura de compra si se tiene (no es obligatoria por mandato legal).
- Comunicación en la cual se describan los daños ocurridos y se indiquen nombre, dirección de notificaciones, teléfono fijo y teléfono celular, correo electrónico.
- **Es OBLIGATORIO seguir las instrucciones brindadas por el personal técnico de Assisprex para realizar el envío del artículo. No acatar las instrucciones pueden generar que se dañe durante el transporte, lo cual es causal de pérdida de la asistencia de garantía extendida.**

2.9. Caducidad o terminación de la vigencia de la Garantía Suplementaria: cuando antes del inicio de la vigencia del contrato de Servicios de Garantía o durante la vigencia de ella ocurra uno de los siguientes eventos cesarán los efectos de la garantía suplementaria así:

- Cuando el bien garantizado haya sido objeto de hurto, pérdida o extravió y exista el correspondiente denuncio ante las autoridades competentes, no dará inicio o cesará la vigencia de los Servicios de Garantía, según corresponda.
- Si el bien garantizado es cambiado, sustituido o reemplazado por el vendedor o el fabricante, o en aplicación de los Servicios de Garantía original o del fabricante.
- Cuando el bien haya sido reemplazado durante la vigencia de la garantía suplementaria puesto que sobre el nuevo bien operará la garantía original del fabricante.

2.10. Autorización Tratamiento de Información: Autorizo a ASSISPREX para que con fines estadísticos, suministre información, consulta o transferencia de datos, con cualquier autoridad que lo requiera en Colombia o en el exterior, consulte informe, guarde en sus archivos y reporte a las centrales de riesgo que considere necesario o a cualquier otra entidad autorizada, la información confidencial que resulte de todas las operaciones que directa o indirectamente y bajo cualquier modalidad se le haya otorgado o se le otorgue en el futuro, así como sobre novedades, referencias y manejo de la garantía y demás servicios que surjan de esa relación comercial o contrato que declaren conocer y aceptar en todas sus partes.

2.11. Facultad de devolución de la reclamación: ASSISPREX podrá devolver una reclamación cuando la misma carezca de la documentación y/o información solicitada como prueba para acreditar la ocurrencia del daño o avería y en aquellos casos que sea necesario la cuantía de la pérdida. Cuando se efectué la devolución de la reclamación, ASSISPREX informará al reclamante los documentos que se requieren para la resolución de esta. En este evento, el reclamante podrá presentar una nueva reclamación con los respectivos documentos que acrediten la realización del daño al bien garantizado.

2.12. Protección de datos personales y aviso de privacidad: Al adquirir la garantía suplementaria, usted(es) manifiesta(n) que toda la información suministrada es veraz y comprobable, y autoriza(n) expresamente a ASSISPREX, con los fines de la prestación de los servicios de garantía aquí contratados, para efectuar todo tratamiento, utilización, revelación o aprovechamiento de su información personal, necesario para el cumplimiento de sus deberes legales y contractuales, incluso a terceros cuando ello se haga indispensable. Usted(es) se obliga(n) a informar oportunamente todo cambio y/o actualización e información personal suministrada a ASSISPREX y podrá(n) contactar a los responsables del tratamiento de la información para conocer, actualizar y rectificar su información personal. Usted(es) no estará (n) obligado(s) a proporcionar información personal de menores de edad, de salud, religión u orientación sexual o, en todo caso, datos sensibles, excepto si ella es indispensable para el desarrollo de la garantía suplementaria. Acepto expresamente las políticas de privacidad de ASSISPREX contenidas en www.assisprex.com enlace "privacidad" las cuales me comprometo a revisar periódicamente.

El cliente de la garantía extendida puede contactarse con ASSISPREX al correo servicioalcliente@assisprex.com o a los números: 746 0479, 7447866 a nivel nacional para cualquier consulta relacionada a este servicio Horario lunes-viernes 8 a.m. a 5 p.m. y Sábados de 8 a.m. a 12 p.m.