

### **Términos y Condiciones Garantía Extendida de iShop** **“Adquiere un producto Apple, y no estarás solo”**

El presente documento regula e informa la comercialización del producto “Garantía Extendida para productos Apple”, brindados por la empresa iShop El Salvador, S.A. de C.V. A continuación, se detallan los elementos básicos para la prestación de “Garantía Extendida para productos Apple”:

**OBJETO:** Estos términos y condiciones detallan las condiciones de la Garantía Extendida aplicable únicamente en iShop El Salvador, y se rige por los mismos términos y condiciones de la garantía de Apple ubicada en <https://www.ishopcentroamerica.com/sv/terminos+condiciones>, y lo detallado en este documento. Los equipos y dispositivos Apple incluidos en la Garantía Extendida son:

- Categoría de computadoras: **MacBook Air, MacBook Pro, iMac** en todas sus versiones vigentes comercializadas por iShop.
- Categoría de dispositivos móviles: **iPhone SE (3ª Gen), iPhone 11, iPhone 12, iPhone 13, iPhone 14, 14 Plus, 14 Pro, 14 Pro Max, iPhone 15, 15 Plus, 15 Pro, 15 Pro Max.**

**INICIO Y FINALIZACIÓN DE SERVICIO:** La cobertura del Servicio Garantía Extendida es de 1 año (12 meses), iniciando y a partir del vencimiento del año de garantía otorgado por el fabricante en el certificado de garantía iShop. Para tales efectos se va a tomar como punto de partida la fecha en que fue adquirido el equipo en las tiendas iShop. Este servicio es una cobertura adicional a la ya otorgada en la garantía original del fabricante.

**PROCEDIMIENTO PARA EL SERVICIO:** Una vez que el año de garantía sobre su equipo venza, podrá hacer efectivo este servicio, únicamente en cuanto a reparación y repuestos del equipo, para el cual puede ingresar al link [www.ishopcentroamerica.com/citas](http://www.ishopcentroamerica.com/citas), y reservar una cita en el centro de servicio más cercano, y de esta manera recibir una atención personalizada y exclusiva por parte de nuestros expertos técnicos. El servicio técnico de iShop validará en todo momento el estado integral del producto, siguiendo los parámetros de evaluación, diagnóstico, reparación o cambio según sea el caso. Es importante que cuente con la factura original para hacer efectivo el servicio. Al momento de reservar la cita se le pedirá el número de serie del equipo o dispositivo, el sistema de reserva de citas le informará los horarios disponibles y le brindará el comprobante correspondiente el cual será enviado al correo electrónico que usted brinde. La Garantía Extendida NO aplica para cambios de equipos, únicamente aplica para servicio de reparación y repuestos del equipo. Dependiendo del incidente con el equipo, el cual el cliente será informado, podría ser necesario el resguardo del producto Apple por un tiempo estimado de **hasta 2 días hábiles de diagnóstico y 5 días hábiles adicionales** para el reemplazo del componente y/o sustitución del equipo si está así estipulado (dependiendo del modelo). Este tiempo es estimado y depende del tiempo de importación, aduanas y nacionalización de la parte a ser sustituida.

**COSTO DEL SERVICIO:** El costo para adquirir el servicio técnico extendido, varía para cada categoría de productos, y el mismo será informado en tienda al momento de la compra.

**EXCLUSIONES DEL SERVICIO:** Los daños o defectos a los equipos comercializados por iShop que se excluyen de este servicio son, aquellos que se encuentran dentro de los siguientes parámetros (mismo establecido en el certificado de garantía):

- a. Los accesorios del producto son excluidos del servicio técnico extendido, inclusive Magic Mouse y Magic keyboard en el caso de iMac.
- b. Daños o defectos causados por el maltrato del producto, accidente, uso distinto o en contradicción con lo establecido en el manual del usuario, utilización en condiciones climáticas extremas (inundaciones, tormentas eléctricas, altas o bajas temperaturas), negligencia o impericia del usuario, así como los aquellos daños que se hubieran provocado por el propio usuario a través de una incorrecta instalación.
- c. Daños o defectos provocados a consecuencia de fluctuaciones en la red eléctrica a la cual se conecte el producto, así como la conexión en redes cuyo voltaje sea superior al indicado en el producto, o en los que se hayan utilizado cargadores o cables eléctricos no autorizados por el fabricante.
- d. Productos afectados o invadidos por cuerpos extraños, tales como pero no limitados a insectos, tierra, arena o similares, particularmente cuando dicha afectación se determine como la causa fundamental que causó el daño o mal funcionamiento.
- e. Daños o defectos ocasionados por derrames de comida o sustancias químicas en general.
- f. Contacto con líquidos evidenciado bajo un diagnóstico en el centro de servicio técnico.
- g. Cuando se compruebe con hechos probatorios que el producto ha sido modificado, alterado y/o intervenido de manera no autorizada, causando daños o cambios al producto que no permitan su correcta revisión y reparación como a un producto que no ha sido intervenido.
- h. Cuando se compruebe con hechos probatorios que el producto presente alteraciones en su número de serie, creando duda de la procedencia lícita del producto.
- i. La pérdida de datos o información del cliente que hayan sido resguardados en la memoria de los equipos (cuando corresponda), siendo responsabilidad del cliente el mantener una copia de seguridad de su información como práctica usual, y como paso previo a la inspección del producto.
- j. Productos cuya factura de compra hayan sido extraviada.
- k. Productos que presenten golpes, partes quebradas, dobladas o con rayones profundos que se determinen en el exterior o interior del artículo.
- l. Dispositivos doblados, con curvaturas, deformes resultados de usos inadecuados del producto.
- m. Cualquier daño o afectación al producto que se derive de servicios de reparación, actualización, cambios de software o mejoras no realizadas por iShop.
- n. El desgaste por el uso normal o anormal del producto.
- o. Daños o afectaciones que se ocasionen al producto como consecuencia de hechos de la naturaleza (inundación, terremoto, incendio, catástrofes naturales) y en general, cualquier hecho que pueda considerarse caso fortuito o fuerza mayor.
- p. Daños en puertos de carga, cables quebrados o pines quemados ocasionados por manipulación forzosa, exposición a voltajes inadecuados.
- q. Errores de Software, tanto el sistema operativo o aplicaciones de terceros, siendo totalmente ajeno a un error hardware debidamente evidenciado.
- r. Cuando el plazo de la garantía extendida haya expirado.

En los casos expuestos anteriormente, una vez realizado el diagnóstico por parte del centro de servicio autorizado por iShop, se indicará que el mismo no cumple los requisitos para este servicio. Siendo así, se le entregará adicionalmente una cotización en caso de que el usuario desee la reparación del equipo haciéndose cargo de los gastos de reparación.

**EQUIPOS QUE SE EXCLUYEN DE LA GARANTÍA EXTENDIDA:** iShop aclara que se excluyen de este servicio técnico extendido los accesorios contenidos en el equipo Mac o dispositivo iPhone. Así mismo se excluyen los dispositivos **iPad, Apple Watch, Apple TV, iMac Pro, Mac Pro, AirPods** en todas sus versiones y modelos.

**NO TRANSFERENCIA DE LA GARANTÍA EXTENDIDA:** El beneficio otorgado mediante la garantía extendida de iShop, es aplicable de forma individual para cada producto en específico, lo que quiere decir que es “intransferible”. Para lo cual el producto se identifica con un número de serie que se corrobora con la factura que debe ser portada en buenas condiciones y a nombre del solicitante; de esta manera es válido el beneficio en todos los centros de servicio técnicos de iShop a nivel nacional. **Importante: no se aceptan devoluciones ni anulaciones.**

**CANCELACIONES:** El beneficio de Garantía Extendida, entendiéndose como reparación en proceso en el centro de servicio, puede ser cancelado en cualquier momento, para lo cual deberá presentar de forma escrita un aviso al centro de servicio correspondiente. Así mismo, si el beneficio es cancelado antes de la entrega del bien reparado, el mismo le será devuelto en las mismas condiciones que ingreso, previa cancelación por parte del interesado, de los costos de la pieza (as) solicitada al distribuidor Apple y el servicio del técnico experto brindado.

**GARANTÍA SOBRE LA REPARACIÓN:** En cuanto a la Garantía Extendida, el usuario cuenta con 90 días a partir de la entrega del dispositivo reparado, para hacer valer dicha garantía de 90 días sobre la reparación; para estos efectos debe presentarse al centro de servicio con la orden de reparación anterior, e ingresar nuevamente la unidad para un diagnóstico. Una vez realizado el diagnóstico, se entregará la orden de servicio en la cual se indica si la falla del dispositivo responde a la reparación o bien es por otras causas, para estos efectos se le entregará la cotización correspondiente.

**RESPONSABILIDADES DEL ADQUIRENTE O TOMADOR DEL SERVICIO GARANTÍA EXTENDIDA:** Para exigir el servicio de Garantía Extendida, debe cumplir con las siguientes condiciones:

1. Presentar la factura en buenas condiciones, donde se detalle y evidencie la adquisición del servicio garantía extendida para el producto específico.
2. Proporcionar información sobre las fallas del equipo y las causas de su mal funcionamiento.
3. En caso de requerirse para reservar la fecha, deberá aportar el número de serie, modelo; inclusive la versión del sistema operativo, entre otras que sean necesarias.
4. Seguir las instrucciones proporcionadas por el centro de servicio de iShop, para hacer uso de este beneficio.
5. Deberá encargarse de hacer la copia de seguridad del software y los datos almacenados en el equipo. Lo anterior responde, a que a la hora de hacer la reparación del dispositivo la información será eliminada.

La pérdida de información durante el servicio técnico siempre es una posibilidad y, en algunos casos, la información puede no ser recuperable, ser borrada o reformateada durante el servicio. Por ello, es exclusiva responsabilidad del cliente respaldar toda información, software y/o programas existentes en el producto, así como decidir el borrar dicha información de su producto previo a servicio, si no se concede autorización para borrar la información, no será posible hacer efectiva la garantía. iShop no será responsable por cualquier pérdida, recuperación o información comprometida, así como de programas y software o pérdida del uso de su producto o cualquier otro producto como resultado de los servicios provistos por iShop. Por lo anterior, el cliente deberá llevar a cabo respaldos periódicos de la información contenida en los equipos y dispositivos Apple. Deberá tomar medidas preventivas de almacenamiento para proteger los contenidos y precauciones contra posibles fallas operacionales. El cliente o usuario, será responsable de reinstalar cualquier otro programa de “software”, datos, respaldos e información, recuperación y reinstalación de algún otro programa de “software”.

**RESPONSABILIDAD DE ISHOP:**

1. La tienda iShop NO será responsable por cualquier pérdida y/o recuperación de información comprometida, así como de programas y software o pérdida del uso de su producto o cualquier otro producto como resultado de los servicios provistos por iShop.

2. Mantendrá en confidencialidad los datos en caso de no ser borrados por el usuario.
3. iShop se compromete a devolver al usuario el equipo reparado con pieza (as) nuevas, en pleno funcionamiento.
4. iShop en ninguna circunstancia tendrá responsabilidad frente a cualquier propietario posterior del equipo, al cual se le aplicó el beneficio de Garantía Extendida.
5. iShop no se hace responsable por fallas ni retrasos en el plazo de cumplimiento de la reparación del equipo, cuando dicho obedece algún acontecimiento fuera de su control.

**ASPECTOS GENERALES DEL SERVICIO TÉCNICO EXTENDIDO:**

1. Este beneficio de garantía extendida SOLO aplica para El Salvador, y específicamente en los centros de servicio técnico autorizados por iShop El Salvador, S.A. de C.V.
2. El sitio del servicio de reparación siempre será en los centros de servicio técnico autorizados por Apple de iShop en El Salvador
3. Es importante que el equipo no tenga ningún tipo de reparación que no haya sido realizada por un técnico certificado del centro de servicio de iShop, de lo contrario no aplicaría para dicho beneficio.
4. El Servicio de Garantía Extendida ofrecido al cliente mediante este documento no se constituye como una garantía del producto, es un beneficio de servicio de mantenimiento por parte de un técnico certificado y pieza (as) originales marca Apple.
5. El beneficio otorgado será ilimitado en la cantidad de veces que se requiera la reparación posterior a un diagnóstico técnico que evidencie el defecto de fábrica, en el tiempo establecido en este contrato.
6. En el cumplimiento de las obligaciones iShop, podrá bajo su criterio conservar llamadas, archivos con el fin de valorar la calidad del servicio brindado.
7. Este servicio se constituye mediante un acuerdo entre iShop y el cliente a la hora que se realiza la compra de los componentes descritos en el inciso (I) de documento.
8. Este servicio se mantendrá vigente por 12 meses al vencimiento de la garantía establecida en la factura y en el certificado de garantía de iShop.
9. En caso de controversias o quejas con el beneficio de Garantía Extendida puede recurrir al correo electrónico [info@ishopcentroamerica.com](mailto:info@ishopcentroamerica.com)

**iShop recomienda no sumergir ninguno de los modelos de iPhone, ya sea que cuenten con la certificación IP67 o IP68 en los modelos respectivos, como lo menciona el mismo fabricante, debido a que no se trata de una condición o calidad permanente del producto. Si el dispositivo tiene internamente contacto con líquidos, la garantía no lo cubrirá.** Se recomienda no hacerlo debido a que los dispositivos tienen sellos que como consecuencia de impactos o golpes indirectos en el uso del dispositivo, hace que el producto pudiera perder su condición bajo la certificación. No cargue o conecte a la red eléctrica un producto o dispositivo que ha tenido contacto con líquidos; consulta el manual del usuario para ver las instrucciones de limpieza y secado. Para más información acerca de la resistencia del iPhone 7 y posteriores modelos, resistentes a las salpicaduras, el agua y el polvo, visite el siguiente enlace de la página de Apple: <https://support.apple.com/es-co/HT207043>

Nombre completo: \_\_\_\_\_

Número de cédula: \_\_\_\_\_

Firma: \_\_\_\_\_

Número de factura: \_\_\_\_\_