



Servicio Técnico Apple de iShop

Términos y condiciones

Proceso de garantías y reparación de productos Apple

iShop Costa Rica es proveedor de servicio autorizado de Apple. El diagnóstico de los equipos Apple cubiertos por garantía, así como las partes y servicios de reemplazo, **son gratuitos y reconocidos por Apple**. Para equipos no cubiertos por garantía, iShop ofrece piezas de reemplazo dependiendo el caso y la antigüedad del equipo, previo diagnóstico.

La aprobación de garantías de equipos de la marca APPLE estará sujeta a los términos y condiciones establecidos por APPLE, los cuales conoce el cliente propietario y/o usuario de equipos de dicha marca, sin que iShop pueda revertir tal aprobación o desaprobación de garantías.

¿Qué es lo que cubre la garantía del producto iPhone marca Apple?

APPLE garantiza UN (1) AÑO garantía limitada, a partir de la fecha que fue adquirido el producto "hardware" - entiéndase hardware a cualquier componente físico electrónico tangible, que trabaja o interactúa con el producto electrónico- y los accesorios incluidos en el Paquete de origen ("Producto APPLE"), contra defectos en cuanto a los materiales y/o partes y mano de obra que perjudiquen parcial o totalmente el funcionamiento del producto adquirido. Esto sólo aplica cuando el producto es usado de acuerdo a los lineamientos que APPLE menciona en la documentación interna del paquete sellado que se recibe, así como por medio de su Sitio Web www.apple.com/la/ Algunos de estos, son mencionados en el presente documento.

Sólo cuando se trate de PROGRAMAS DE CALIDAD, donde APPLE extienda el tiempo de garantía debido a una falla puntual se tendrá excepciones; sin embargo, estas podrán acceder a la garantía previo diagnóstico y políticas que APPLE aplique.

¿Existe alguna diferencia en aplicar la garantía habiendo comprado un iPhone desbloqueado de un iPhone adquirido con un proveedor de telefonía local?

Si. Para ambos casos, el equipo técnico de iShop debe primero evaluar si el equipo puede aplicar a la garantía.

Para equipos adquiridos con un proveedor de telefonía local, estos heredarán las políticas adquiridas según contrato adquirido con el proveedor.

En el caso que se proceda con el cambio de equipo, es responsabilidad del cliente averiguar y estar al tanto del contrato con el proveedor, sus políticas y sus



acuerdos tomados anteriormente dado que el número de serie del equipo y el IMEI NO serán los mismos.

iShop ni APPLE INC. se harán responsable de algún desacuerdo entre su proveedor inicial y iShop.

Metodología de comunicación con el cliente.

Toda comunicación es vía correo electrónico, es responsabilidad del cliente revisar su bandeja de correo entrante y correo no deseado para estar informado del progreso de su solicitud de reparación o diagnóstico. Adicionalmente se estará notificando al cliente por medio de llamadas telefónicas con el mismo fin.

Proceso de garantía y retiro de equipo del centro de servicio técnico.

Una vez terminada la reparación del equipo, se le notificará al cliente sobre la finalización del proceso, el cliente se compromete a recoger el equipo dentro de los noventa (90) días calendario siguientes. De no cumplirse lo anterior, iShop se comunicará con el cliente vía correo electrónico y llamada telefónica, para consultarle la decisión que tomará sobre el equipo, la decisión tomada por el cliente quedará por escrito en los registros de iShop, si no hubiera respuesta alguna, iShop se reserva el derecho de disponer del equipo. Si después de los noventa (90) días el cliente retira el equipo tendrá un costo de bodegaje de \$25 por mes.

Sobre el diagnóstico del equipo.

Si en el proceso de diagnóstico el problema reportado por el cliente no se presenta, se le notificará al cliente y el costo del diagnóstico debe ser saldado.

El diagnóstico y/o mantenimiento a nivel de software no es cubierto por la garantía; por ello, este servicio presenta costos variables dependiendo del nivel de dificultad y/o gravedad del mismo.

iShop se obliga a devolver el equipo en las condiciones en las que fue entregado por el cliente, exceptuando los casos ocasionados por fallas degenerativas inevitables, daños incidentales, por haber estado en contacto con líquidos, mantener golpes, rayones, pantallas quebradas, conectores dañados, cables en mal estado, manipulación indebida por parte del usuario y/o equipos manipulados por talleres de servicio no autorizados por Apple.

El cliente libera de cualquier responsabilidad a la empresa iShop por fallas posteriores que los equipos y/o componentes NO diagnosticados, revisados y/o reparados puedan presentar. Para éstos casos, iShop emitirá un reporte de trabajo de servicio técnico, en el cual se detallará las condiciones en las que se recibieron y/o encontraron los equipos en el momento del servicio y las condiciones en las que se entregarán al cliente al término de la gestión.



Plazos de reparaciones.

La empresa iShop no se hace responsable por retrasos en entrega de equipo; específicamente para los casos en los que la reparación requiera la compra de piezas y/o repuestos por garantía (ya sea por casos de instalación o reemplazo). Por tanto, los tiempos están sujetos a los procesos de importación y nacionalización de las piezas y/o repuestos solicitados según sea el caso.

Computadoras (MacBook Pro, MacBook Pro Retina, iMac, iMac Pro, Mac Mini, MacBook Air, MacBook y Mac Pro).

El diagnóstico del equipo se realizará en un plazo de dos (2) días hábiles, una vez ingresado el equipo en el centro de servicio. Después de diagnosticado el equipo y en caso de no estar cubierto por garantía, se le enviará al cliente una cotización formal vía correo electrónico para su debida aceptación, de ser aceptada la cotización el cliente debe de cancelar el 50% del costo total de la reparación y así se procederá a solicitar la parte de reemplazo. Todo costo del servicio es previa coordinación con el cliente.

Responsabilidad sobre la información del equipo.

iShop no asume ninguna responsabilidad causada por pérdida de información dentro del dispositivo de almacenamiento, ni por pérdida de información generada por software de terceros instalado por el cliente en su equipo. Por tanto, el cliente es responsable de los archivos y programas contenidos en el equipo entregado a iShop.

De generarse cualquier tipo de pérdida de software, el cliente debe poseer las licencias originales respectivas, sólo así, se brinda el servicio de instalación de los mismos. Dicho servicio tendrá un costo adicional dependiendo del software y el grado de complejidad de la instalación.

Servicios de respaldo de información, dependerán de la operatividad del disco duro después del diagnóstico.

En ningún caso iShop asumirá responsabilidad civil, penal y/o solidaria alguna, respecto a cualquier infracción penal en la cual esté incurriendo el cliente por violación a las normas de protección de derechos de autor, marcas, licencias y patentes establecidos en la legislación nacional.

Servicio técnico a brindar.

iShop se abstiene de realizar el servicio solicitado por el cliente si no cumple con los términos y condiciones descritos en este documento.

iShop garantiza el trabajo realizado a través de sus centros de servicio técnico autorizados, con respecto a los equipos y/o componentes que fueron objeto de diagnóstico, revisión y/o reparación, los cuales se ven reflejados en la orden de servicio entregada por los técnicos de iShop, la garantía será por un término de



tres (3) meses, los cuales contarán a partir de la fecha de finalización de la prestación del servicio. Si el cliente tiene un reclamo de garantía, deberá presentarse a cualquier centro de servicio técnico en el horario habitual de atención, indicando la razón del reclamo de garantía.

Responsabilidad del cliente.

El cliente debe de contar con el comprobante de compra del equipo. Es responsabilidad del cliente hacer copias de seguridad de la información que se guarde en sus equipos y/o cualquier sistema de almacenamiento de información digital previo a la entrega del equipo en el centro de servicio técnico. iShop no se responsabiliza por cualquier pérdida, daño y/o alteración de la información almacenada en dispositivos electrónicos bien sean computadores y/o u otros sistemas de almacenamiento de información digital o en los equipos del cliente.

Desactive Buscar mi iPhone (Ajustes>General>Restablecer>Borrar contenidos y ajustes).

Retire la carcasa o cubierta del dispositivo.

En todo trámite solicitado al servicio técnico de iShop, debe estar presente al menos un adulto mayor de 18 años.

El cliente podrá retirar el equipo del centro de servicio técnico, únicamente presentando la orden de servicio que se le ha brindado y su documento de identidad, en el caso de pérdida de dicho documento, el cliente deberá presentar su documento de identidad. En el caso de que el cliente no pueda retirar directamente el equipo, deberá autorizar por escrito a un tercero notificando al centro de servicio técnico, quien deberá presentar tanto la copia de la orden de servicio así como el documento de identidad.

Para mayor información sobre la garantía de los productos Apple, por favor remitirse a la siguiente página web <http://www.apple.com/legal/warranty/es>