



**CERTIFICADO
DE GARANTÍA
EXTENDIDA**

**Disfrútelo con la misma
tranquilidad del primer día**

PANAMERICANA®



Para solicitar su garantía extendida comuníquese al 746 0479 en Bogotá y al 01 8000 180236 a nivel nacional

Garantía por: 6 Meses ☐ 1 Año ☐ 2 Años ☐

CERTIFICADO DE GARANTÍA EXTENDIDA PANAMERICANA

TÉRMINOS Y CONDICIONES GARANTÍA SUPLEMENTARIA O EXTENDIDA.

ASSISPREX S.A.S., es una compañía especializada en asistencias creando beneficios para sus clientes entre las cuales se encuentra la garantía suplementaria o extendida para bienes de uso personal y doméstico.

La garantía suplementaria objeto del presente contrato oneroso están reguladas por la ley colombiana 1480 de 2011 artículos 13, 14 y subsiguientes del Estatuto del Consumidor donde expresan que dicha cobertura busca ampliar y mejorar la garantía inicial del fabricante; se debe dejar expresa constancia por escrito de la aceptación por parte de consumidor que le de soporte a este clausulado y así generar la respectiva garantía frente a la compañía.

Antes de agregar tu producto al carrito de compras, debes dar clic en "Agregar el servicio de Garantía Extendida" seleccionando el número de meses o años que quieras cubrir a tu producto (6 meses, o 1 o 2 años), que se encuentra ubicado en la parte _____. Una vez seleccionado este servicio, podrás continuar con tu proceso de compra normal.

Con base a lo anteriormente descrito las partes en este acto se obligan conforme a, y otorgan, las siguientes cláusulas:

CLÁUSULAS

PRIMERA. Definiciones: Los términos utilizados dentro de este contrato servirán para interpretar el sentido del clausulado y tiene como objeto brindar mayor comprensión para el consumidor de sus derechos y deberes al momento de adquirir la Garantía Suplementaria o Extendida.

Garantía Suplementaria Extendida: Es la que obtiene el comprador de la garantía a partir de las 00:00 del día siguiente a la finalización de la garantía original o del fabricante, está debe constar por escrito según el tiempo que certifica el comprobante adjunto en la fiel de este contrato, ASSISPREX, con base en las condiciones fijadas en el presente documento, podrá reparar o reemplazar el bien al cual aplique la garantía, cuando esté 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.

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 sea superior a 6 meses. Los bienes objeto de la garantía extendida son Blu-ray, minicomponentes, grabadoras, radios, teatros en casa, reproductor DVD, video proyectores, juguetes electrónicos, droides, drones, drones con cámara, teléfonos celulares, teléfonos inalámbricos, impresoras, impresoras multifuncionales, teclados de gama alta, accesorios 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, tablets, 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.

Garantía por Daño Accidental (Compra Protegida): Es un beneficio adicional en el que garantiza por un término de 30 días a partir de la compra del producto los daños causados por eventos accidentales que no dependan de la voluntad del cliente. Se entiende por daño accidental aquellas fallas mecánicas y operacionales causadas por un accidente en la manipulación del producto como resultado de un evento externo, inesperado y sin intención, tales como rotura, daño por agua o humedad.

SEGUNDA: ASSISPRESX 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:

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

1.1.1 Una vez notificado el daño, ASSISPRESX procederá a realizar el diagnóstico y determinar la causa del daño de modo que se pueda realizar la reparación del bien, de acuerdo con la garantía original o del fabricante.

1.1.2 El servicio de reparación incluye los costos de diagnóstico, mano de obra, repuestos y fletes o servicios de transporte en los eventos en que no haya servicio técnico especializado en el lugar de la compra.

1.1.3 El plazo de reparación tendrá una duración de máximo 30 días hábiles 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).

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

ASSISPRESX llevará a cabo el reemplazo por Servicios de Garantía sin intentar reparación previa de los bienes que considere pertinente reemplazar directamente.

1.1.1 ASSISPRESX podrá bajo su responsabilidad seleccionar el proveedor autorizado por el fabricante para el correspondiente reemplazo.

1.1.2 El reemplazo que realiza ASSISPRESX dentro de la cobertura de Garantía Extendida, 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. Cuando el bien haya sido cambiado por el fabricante, la garantía extendida que adquirió el cliente con **ASSISPRESX** seguirá vigente por el tiempo que haya sido contratada.

1.1.3 Si por cualquier razón el reemplazo del bien no fuere posible, se reemplazará 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.

1.1.4 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.

1.1.5 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.

1.1.6 ASSISPRESX podrá determinar si el bien sujeto de reemplazo se considerará 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.

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

TERCERA: Cobertura de la 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 que haya adquirido y se haya reportado en la factura de venta con su respectivo serial que se encuentre en territorio colombiano y dentro del periodo de garantía seleccionado en este certificado, ASSISPRES, podrá reparar o reemplazar el bien al cual aplique la garantía, cuando éste presente o sufra daños, defectos , 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.

CUARTA: Exclusiones aplicables de la ^{Garantía} Suplementaria o Extendida. 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, aun 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 ASSISPRES. Daños causados por deterioro, demérito, depreciación, merma y/o desgaste por uso o funcionamiento normal. Desperfectos causados por fallas en unidades transformadoras o generadoras, etc. Excepto cuando las unidades hayan sido provistas directamente por el fabricante del bien. 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 relacionadas con este. Daños causados por golpes o caídas accidentales sufridos en su traslado o movilización. Daños Causados por efectos de cualquier fenómeno de la naturaleza. Daños por la instalación de accesorios no autorizados por el fabricante. 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. Expresamente no hacen parte de la garantía extendida los siguientes bienes: cartuchos de cinta, de tinta, disquetes, cassettes, 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 toma corrientes, enchufes, ligas bandas, cauchos y cualquier parte desechable, accesorios, gabinetes, cajones, programas o soGware de aplicación u operación, vehículos automotores, motos, bicicletas motorizadas. ASSISPRES 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.

QUINTA: Cobertura de Garantía por Daño Accidental (Compra Protegida). Si dentro de los siguientes treinta (30) 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, ASSISPRES asumirá su valor hasta un monto que no superará el precio original de compra por tanto solo una vez en el total de la vigencia, efectuando la reparación del bien objeto de garantía o reemplazando con un artículo igual o de características técnicas semejantes cuando no sea posible la reparación.

Para la atención de esta garantía es imperativo dar aviso escrito a ASSISPRES dentro de los ocho (8) días hábiles siguientes a la ocurrencia del daño y que la Garantía Extendida haya sido contratada de manera concomitante con la compra del bien objeto de la garantía.

SEXTA: Exclusiones Aplicables de la Garantía por Daño Accidental. ASSISPRES no tendrá obligación de efectuar reparaciones ni reemplazos cuando los daños no sean causados accidentalmente. Daños que no se hayan reportado dentro de los 8 días hábiles siguientes a la ocurrencia del daño. Daños a productos comprados para reventa o hayan estado en exhibición. Fallas de soGware, datos, virus, o soGware maliciosos. Daños que impidan identificar el número de serie o individualizar el bien. Pérdidas originadas en falla, interrupción o baja del servicio eléctrico, sobre voltaje. Daños como consecuencia de actos mal intencionados de terceros. Daños causados por animales, plagas, insectos, hongos, descomposición por humedad o sequedad, bacterias u óxido. Daños causados por el cliente a raíz de alteraciones (cortes, modificaciones, u otro) o uso en contra o sin seguir las instrucciones del fabricante. Daños estéticos tales como rayones

sobre superficies pulidas, pintadas o esmaltadas, que no impidan el buen funcionamiento del bien. Daños consecuenciales o lucro cesante causado por el daño del bien. ASSISPRESX 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. Se excluyen de este amparo los cartuchos de cinta, de tinta, disquetes, cassettes, 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 soGware de aplicación u operación, vehículos automotores, motos, bicicletas motorizadas.

SÉPTIMA: Devolución de la Garantía o Derecho de Retracto: El cliente podrá realizar la devolución de este certificado únicamente durante los 5 días hábiles siguientes a la adquisición de la garantía extendida.

OCTAVA: Compra de la Garantía Suplementaria en fecha posterior a la compra del bien. La cobertura de Garantía por daño Accidental no aplica cuando la compra de la Garantía Extendida se haya realizado en fecha y hora diferente a la compra del bien. La cobertura de la Garantía Extendida no se ve afectada cuando la fecha y hora de la compra de la Garantía Extendida, no sea superior a 5 días calendario de haber realizado la compra del bien.

NOVENA: Requisitos Para la Reclamación de la Garantía Suplementaria / Extendida o por Daño Accidental. 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 cedula ampliada al 150%.
- Original de la factura de compra si se tiene.
- Comunicación en la cual se describa los daños ocurridos y se indiquen nombre, dirección de notificaciones, teléfono fijo y teléfono celular, correo electrónico.

DÉCIMA: Caducidad o Terminación de la Vigencia de la Garantía Suplementaria. Cuando antes del inicio de la vigencia del contrato de Servicio de Garantía o durante la vigencia de ella ocurra uno de los siguientes eventos cesaran los efectos de la garantía suplementaria así:

- Cuando el bien garantizado haya sido objeto de hurto, perdida o extravió y exista el correspondiente denuncia ante las autoridades competentes, no dará inicio o cesara la vigencia de los Servicios de Garantía, según corresponda.
- Cuando 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.

DÉCIMA PRIMERA: Autorización Tratamiento de Información. Autorizo a ASSISPRESX 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.

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

DÉCIMA TERCERA: 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 ASSISPRES, con los fines de la prestación de 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 ASSISPRES 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.

El cliente de la garantía extendida puede contactarse con ASSISPRES al correo servicioalcliente@assisprex.com o a los números:

En Bogotá (1) 746 0479, (1) 484 5857, (1) 745 0130 o a nivel nacional al 01 8000 180236 para cualquier consulta relacionada a este servicio, o dirigirse a la **Carrera 7 No. 156 – 68 Oficina 903 Edificio North Point (Bogotá).**

En la página web <http://www.assisprex.com/> en el menú el cliente podrá consultar la política de protección de datos personales; los canales de comunicación donde puede ejercer los derechos el titular de los datos, tal como se dispone en la ley 1581 de 2012; puede ser por medio de call center **745 0130** por correo electrónico servicioalcliente@assisprex.com.

El presente contrato de cobertura se comparte con el usuario al correo electrónico diligenciado y/o se entregará una copia física cuando el usuario lo solicite.