



## Política de Garantía iShop

*Términos y condiciones  
iShop Costa Rica S.A.*

iShop se rige por políticas de garantía establecidas por los fabricantes de los bienes que ésta comercializa y las leyes aplicables de la República de Costa Rica: Ley de promoción de la competencia y Defensa Efectiva del Consumidor N° 7472 y su reglamento N° 37899-MEIC

Para equipos y dispositivos Apple la garantía debe gestionarse en los centros de servicio autorizados por Apple a nivel internacional, siendo esta una garantía internacional limitada de un año.

iShop Cuenta con 4 centros de servicio autorizados en el país:

- Lincoln Plaza (parqueo bajo techo P2)
- Momentum Pinares
- Avenida Escazú
- Plaza Real Alajuela

Para cualquier tipo de reclamo es necesario que presente su documento de compra.

Las tarjetas de regalo Apple no se pueden devolver ni cambiar bajo ningún motivo.

Estuches (case) marca Apple cuentan únicamente con un mes de garantía.

En ningún caso se devolverá el dinero.

Para equipos y dispositivos marca Apple por favor remitirse a la página web [www.apple.com/legal/warranty/es](http://www.apple.com/legal/warranty/es)

### **Equipos y Dispositivos Apple**

Equipos y Dispositivos Apple: Macbook, MacBook Air, MacBook Pro, iMac, iMac Pro, Mac Pro, iPad Pro, iPad, iPad Mini, iPhone en sus modelos (SE, 6s, 6s Plus, 7, 7 Plus, 8, 8 Plus, X), Apple Watch (Series 1, Series 2, Series 3) Apple TV, iPod, EarPods, AirPods, parlantes y audífonos marca Beats.

Los dispositivos y equipos Apple (como los descritos anteriormente) cuentan con 1 año de garantía internacional - Año calendario.

*Ejemplo: si se adquiere un dispositivo o equipo un 28 de Enero del 2018, la garantía concluye el 27 de Enero 2019.*



En caso que el equipo o dispositivo Apple presente un defecto de fábrica, se podrá aplicar un cambio o reparación, bajo diagnóstico técnico previo únicamente, en cualquiera de nuestros centros de servicio técnico, siempre y cuando:

- El producto así como el empaque se encuentre en perfecto estado, sin excepciones, con todos los accesorios completos.
- Si se encuentra entre los 7 días siguientes a la fecha de compra, se realizará un cambio inmediato del equipo o dispositivo, conforme a disponibilidad de inventario.
- Posteriormente al diagnóstico técnico en el centro de servicio, el cambio se realizará en la sucursal donde se adquirió el dispositivo o equipo.

Para dispositivos y equipos APPLE cuyo reclamo se efectúe posterior a los 7 días serán remitidos a diagnóstico técnico en nuestros centros de servicio únicamente, donde se seguirá el proceso de garantía estipulado por Apple, en los Centros de Servicio Autorizados de Apple, la reparación del producto será gratuita siempre y cuando, se solicite dentro del término de garantía del producto y de conformidad, con los términos y condiciones expuestos en la orden de servicio al ingresar el equipo o dispositivo en el centro de servicio técnico. El procedimiento de gestión de garantía se explicará más adelante en este apartado.

Es importante aclarar que, en caso de un problema con su dispositivo o equipo Apple, debe referirse a cualquiera de nuestros Centros de Servicio Autorizados para la revisión pertinente únicamente.

iShop aclara que en ninguno de sus centros de servicio realiza cambios de pantallas de ningún dispositivo iOS, es decir, dispositivos iPhone, iPad, Apple Watch en ninguna de sus versiones o modelos. Sin embargo se provee el servicio de reemplazo del dispositivo completo enviado por Apple por un monto de servicio respectivo, el cual se realiza una cotización en cualquiera de nuestros centros de servicio únicamente.

iShop no recomienda sumergir ninguno de los modelos de iPhone ya se que cuenten con la certificación IP67 o no, ya que como lo dice el mismo fabricante no es una condición permanente. Si el dispositivo tiene internamente contacto con líquidos la garantía no lo cubrirá. Se recomienda no hacerlo ya que los dispositivos tienen sellos que pueden moverse cuando el dispositivo tiene impactos o golpes indirectos, lo cual puede ir perdiendo su condición bajo la certificación IP 7. No intentes cargar un iPhone mojado; consulta el manual del usuario para ver las instrucciones de limpieza y secado



Un dispositivo iPhone podría necesitar reparaciones modulares, estas pueden ser revisadas bajo un diagnóstico técnico en cualquier de nuestros centros de servicio autorizados. No todos los problemas se pueden reparar. Si tu iPhone presenta daños irreparables originados en un accidente o está inoperable tras modificaciones no autorizadas, puedes reemplazar el dispositivo dañado por una tarifa fuera de garantía. Es importante, tener en cuenta que un dispositivo es apto para una reparación fuera de garantía, únicamente si todos sus componentes son originales.

Si tus dispositivo iOS (iPhone, iPad, Apple Watch) se dañan por accidente, es decir daño incidental, esto no lo cubre la garantía, por lo que puedes reemplazar el dispositivo dañado, por uno con una tarifa diferenciada por medio de un centro de servicio

### **AirPods**

En caso de que se requiera reparar tus AirPods o el estuche de carga, no tendrás que pagar nada si el problema está cubierto por la Garantía limitada de un (1) año de Apple o la ley de defensa del consumidor.

La Garantía limitada de Apple cubre las baterías defectuosas, pero no el deterioro ocasionado por el uso normal. Si la batería tiene un defecto de fabricación y está cubierta por nuestra garantía o la ley de defensa del consumidor, la repararemos sin coste adicional. Si el servicio de batería no está cubierto, podemos reemplazar la batería a cambio de una tarifa.

Es importante aclarar que el reemplazo por garantía es individual por cada audífono o estuche de carga, lo cual quiere decir que Apple enviará únicamente el audífono, ya sea izquierdo o derecho, diagnosticado con daño o el estuche de carga por separado.

Si tus AirPods o el estuche de carga se dañan por accidente, puedes reemplazar el elemento dañado por una tarifa fuera de garantía. Si pierdes un AirPod o el estuche de carga, podemos reemplazarlos a cambio de una tarifa. Si necesitas reemplazar los AirPods o el estuche de carga, el reemplazo será nuevo o equivalente a nuevo en cuanto a rendimiento y fiabilidad.

### **Estuches marca Apple**

Los estuches marca Apple, cuentan con 1 mes de garantía.

Los estuches Apple como se menciona anteriormente no tiene garantía de un año, sino un 1 mes de garantía, por defectos de fábrica. No aplica por desgaste de uso.



## **Procedimiento de gestión de garantía de equipos y dispositivos marca Apple en los centros de servicio autorizado por Apple**

Si el equipo que se adquirió es un equipo MAC, la garantía responde al reemplazo de componentes y/o partes en el computador que no trabajen adecuadamente y perjudiquen el desempeño del equipo.

Si el dispositivo que se adquirió es un iPad, iPhone, iPod, Apple TV y accesorios como audífonos, se realizará el cambio del equipo o dispositivo (no accesorios) por uno importado de idénticas características al equipo original pudiendo existir la posibilidad de mantenimiento local (es decir que no aplica para reemplazo sino que se puede dejar reparado localmente, mediante restauración del sistema, esto dependerá del diagnóstico técnico), sólo si se puede garantizar la operatividad y funcionalidad del equipo bajo las políticas de APPLE.

Dependiendo el diagnóstico inicial, del que será informado, por los Expertos en Servicio Técnico Certificados por APPLE, podría ser necesario el internamiento del Producto APPLE por un tiempo estimado de 2 días hábiles de diagnóstico y 5 días hábiles adicionales para la reparación y/o sustitución del equipo (dependiendo el modelo). Este tiempo es estimado y depende del tiempo de importación y nacionalización de la parte a ser sustituida.

### **Responsabilidades como usuario:**

El usuario deberá llevar a cabo respaldos periódicos, backups, 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.

Antes de recibir el servicio por garantía en iShop, se requerirá que presente pruebas de algún documento o datos de la compra, no estando iShop en la obligación de búsqueda del comprobante de pago.

Durante el diagnóstico o servicio de garantía, es posible que los contenidos en el dispositivo sean eliminados, reemplazados o reformateados. Apple y iShop no serán responsables por cualquier pérdida de programas de “software”, o cualquier otra información contenida en el dispositivo o cualquier otra parte del producto Apple que se la haya realizado el servicio.

El cliente o usuario, será responsable de reinstalar cualquier otro programa de “software”, datos e información. recuperación y reinstalación de algún otro programa de “software”, datos e información no serán cubiertas por la presente garantía.

### **Verificación del producto en tienda**



iShop realiza la apertura obligatoria del Paquete del equipo, nuevo, sellado en presencia del usuario final con la finalidad de velar por el adecuado estado físico del producto, funcionamiento y dejar constancia de ambas partes, la presencia de todos los productos y accesorios que se venden en el Paquete del producto APPLE.

Si el cliente desea conservar el Paquete del equipo APPLE completamente sellado, asume la responsabilidad de asumir el producto original sin derecho a reclamo posterior por el modelo, estado físico o presencia de todos los productos o accesorios al interior del Paquete del producto APPLE. El producto iPhone no será reemplazado en días posteriores de no presentar un mal funcionamiento actual o por no haberse efectuado la verificación del producto a solicitud del cliente.

### **Productos y Accesorios de terceros (Marca no Apple)**

Los productos y accesorios de terceros (marca No Apple) cuentan con 6 meses de garantía. En caso de que presenten un defecto de fábrica, se podrá aplicar un cambio o reparación dentro de garantía, bajo revisión previa únicamente, siempre y cuando:

- El producto así como el empaque se encuentre en perfecto estado, sin excepciones, con todos los accesorios completos.
- El cambio se realizará en la sucursal donde se adquirió el producto.
- iShop tiene hasta 5 días hábiles para dar una respuesta, si el producto aplica para una garantía.

### **Conectividad (cables adaptadores)**

Cuenta con 6 meses de garantía, por defectos de fábrica.

iShop tiene hasta 5 días hábiles para dar una respuesta, si el producto aplica para una garantía.

### **Audio (Parlantes / Audífonos)**

Cuenta con 6 meses de garantía, por defectos de fábrica.

iShop tiene hasta 5 días hábiles para dar una respuesta, si el producto aplica para una garantía.

En accesorios (cables auxiliares, cargadores, adaptadores) no lo cubre la garantía.

### **Parlantes marca BOSE**

Garantía de 6 meses, no obstante después del mes de comprado el dispositivo, será llevado al taller autorizado Bose.



El tiempo de respuesta del diagnóstico y reparación está sujeto a las políticas del centro de servicio autorizado Bose.

#### **Vidrios temperados (Glass)**

Cuenta con un mes de garantía, por daños de fábrica.

El producto no adhiera o se desprenda sus bordes.

No aplica sobre quebraduras, ya que es el fin de este producto proteger la pantalla del dispositivo.

#### **Estuches marca no Apple**

Cuenta con 6 meses de garantía, por defectos de fábrica.

No aplica por desgaste de uso.

#### **Bolsos / Maletines / Fundas**

Cuenta con 6 meses de garantía, por defectos de fábrica.

No aplica por desgaste de uso.

#### **Hardshell**

Cuenta con 6 meses de garantía, por defectos de fábrica.

No aplica por desgaste de uso.

No aplica sobre quebraduras, ya que es el fin de este producto proteger el equipo.

#### **Baterías externas**

Cuenta con 6 meses de garantía, por defectos de fábrica.

#### **Car Mount Holder (accesorio de soporte de iPhone en automóviles)**

Cuenta con 6 meses de garantía, por defectos de fábrica.

No aplica por desgaste de uso.

#### **Cargadores (Pared / Auto)**

Cuenta con 6 meses de garantía, por defectos de fábrica.

No aplica por desgaste de uso.

No aplica por daños ocasionados por atenuaciones (picos) de voltaje.