

Reglamento de Términos y Condiciones para
Servicio Técnico Extendido de iShop
“Adquiere un producto Apple, y no estarás solo”

El presente reglamento regula e informa la comercialización del producto “Servicios Técnicos Extendidos para productos Apple”, brindados por la empresa iShop Costa Rica S.A. El cual se otorga tomando en consideración los derechos y deberes conferidos en la legislación Costarricense al consumidor, por medio de la normativa vigente con los términos de la garantía establecidos en la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, Ley N° 7472, y al Reglamento a la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor N° 7472, N° 37899-MEIC.

Las siguientes cláusulas, detallan los elementos básicos para la prestación de “Servicio Técnico Extendido para productos Apple”:

1. CONTRATO DE SERVICIO:

El presente reglamento detalle las condiciones del producto adquirido por el consumidor, el cual es servicio técnico extendido aplicable únicamente en Costa Rica, y se rige por los términos y condiciones detallados en el certificado de garantía original de iShop Costa Rica, entregado al momento de realizar la compra de productos Apple. Para los casos en los que no se encuentren cubiertos o que cuenten con una invalidez en la garantía original, se detallaran más adelante en este reglamento.

Equipos y dispositivos Apple incluidos en el servicio técnico extendido son:

- Categoría de computadoras: **MacBook Air, MacBook Pro, iMac** en todas sus versiones vigentes comercializadas por iShop.
- Categoría de dispositivos móviles: **iPhone SE (2da Gen), iPhone 11, iPhone 11 Pro, iPhone 11 Pro Max, iPhone 12, iPhone 12 Pro, iPhone 12 Pro Max y iPhone 12 Mini, iPhone 13, iPhone 13 Pro, iPhone 13 Pro Max y iPhone 13 Mini.**

El fin del presente reglamento, es regular e informar la prestación de servicios de mantenimiento adicionales para productos Apple, en busca respaldar la inversión del consumidor, poniendo a disposición repuestos originales y expertos técnicos certificados para garantizarle un servicio de calidad.

2. INICIO Y FINALIZACIÓN DE SERVICIO:

La cobertura de este Servicio Técnico Extendido 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 Costa Rica. Este servicio es una cobertura adicional a la ya otorgada en la garantía original del fabricante.

3. PROCEDIMIENTO PARA EL USO DEL SERVICIO:

Una vez que el año de garantía sobre su equipo venza, podrá hacer efectivo el este servicio, únicamente en cuanto a reparación y repuestos del equipo, para el cual puede ingresar al link 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 modelo y número de serie del equipo o dispositivo, el sistema de reserva de citas iShop le brindará el comprobante correspondiente el cual será enviado al correo electrónico que usted brinde.

Esté servicio técnico extendido NO aplica para cambios de equipos, únicamente aplica para servicio de reparación y repuestos del equipo.

4. COSTO DEL SERVICIO TÉCNICO EXTENDIDO:

El costo para adquirir el servicio técnico extendido, varía para cada categoría de productos, en el caso de las computadoras denominadas MacBook Air, MacBook Pro e iMac, será de: **\$219,00 dólares, moneda de curso legal de Estados Unidos de América.**

Para categoría de dispositivos móviles denominados iPhone SE (2da Gen), iPhone 11, iPhone 11 Pro, iPhone 11 Pro Max, iPhone 12, iPhone 12 Pro, iPhone 12 Pro Max y iPhone 12 Mini será de: **\$119,00 dólares, moneda de curso legal de Estados Unidos de América.**

5. SE EXCLUYEN DE ESTE SERVICIO TÉCNICO EXTENDIDO:

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 establecidos 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 del servicio técnico extendido haya expirado.
- s. Las tarjetas de regalo Apple no se pueden devolver ni cambiar, si se comprueba que ya ha sido utilizada o activada.

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.

6. EQUIPOS QUE SE EXCLUYEN DEL SERVICIO TÉCNICO EXTENDIDO:

iShop Costa Rica 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, iPod, Apple Watch, Apple TV, iMac Pro y Mac Pro en todas sus versiones y modelos.

7. NO TRANSFERENCIA DEL SERVICIO TÉCNICO EXTENDIDO:

El beneficio otorgado mediante el Servicio Técnico Extendido 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.

8. CANCELACIONES:

El beneficio del Servicio Técnico Extendido, entendiéndose como reparación en proceso en el centro de servicio, puede ser cancelado en cualquier momento, 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, por costo de la pieza (as) solicitada al distribuidor Apple y el servicio del técnico experto brindado.

9. GARANTÍA SOBRE LA REPARACIÓN:

En cuanto a la garantía del servicio técnico extendido, 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.

10. RESPONSABILIDADES DEL ADQUIRENTE O TOMADOR DEL SERVICIO TÉCNICO EXTENDIDO:

Para exigir el servicio técnico extendido, debe cumplir con las siguientes condiciones:

- Presentar la factura en buenas condiciones, donde se detalle y evidencie la adquisición del servicio técnico extendido para el producto específico.
- Proporcionar información sobre las fallas del equipo y las causas de su mal funcionamiento.

- 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.
- Seguir las instrucciones proporcionadas por el centro de servicio de iShop, para hacer uso de este beneficio.
- 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.

a) RESPONSABILIDAD DE ISHOP COSTA RICA:

- 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.
- Mantendrá en confidencialidad los datos en caso de no ser borrados por el usuario.
- iShop se compromete a devolver al usuario el equipo reparado con pieza (as) nuevas, en pleno funcionamiento.
- iShop en ninguna circunstancia tendrá responsabilidad frente a cualquier propietario posterior del equipo, al cual se le aplicó el beneficio del Servicio Técnico Extendido.
- 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.

b) ASPECTOS GENERALES DEL SERVICIO TÉCNICO EXTENDIDO:

- i. Este beneficio de servicio técnico extendido SOLO aplica para Costa Rica, y específicamente en los centros de servicio técnico autorizados por iShop Costa Rica S.A.
- ii. El sitio del servicio de reparación siempre será en los centros de servicio técnico autorizados por Apple en iShop Costa Rica.
- iii. 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 Costa Rica, de lo contrario no aplicaría para dicho beneficio.
- iv. El Servicio Técnico Extendido ofrecido al cliente mediante este reglamento 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.

- v. 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.
- vi. En el cumplimiento de las obligaciones iShop, podrá bajo su criterio conservar llamadas, archivos con el fin de valorar la calidad del servicio brindado.
- vii. 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 este reglamento.
- viii. 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.
- ix. En caso de controversias o quejas con el beneficio de Servicio Técnico Extendido puede recurrir al correo electrónico info@ishopcentroamerica.com

Reglamento emitido, en San José, Costa Rica, el día diez de Junio del año 2021/ ISHOP COSTA RICA.

Actualizado el día once de Noviembre del año 2021 (v2).

Fin del Reglamento.

Nombre completo: _____

Número de cédula: _____

Firma: _____

Número de factura: _____