

## CONDICIONES GENERALES DE PRESTACION DEL SERVICIO TECNICO

El compromiso de Servicio Técnico asumido por **SERVIFIEL BAHIA S.A.** (en adelante **SERVIFIEL**) genera el derecho a favor del Adquirente de gozar de los servicios indicados en estas Condiciones Generales en protección del producto adquirido. Este compromiso de Servicio Técnico encuadra en lo dispuesto por el artículo 504 del Código Civil y, en virtud de él, el Adquirente puede exigir el cumplimiento de las obligaciones asumidas por **SERVIFIEL**.

### 1) OBJETO DEL CONTRATO:

Los servicios comprometidos por **SERVIFIEL** comprenden la reparación sin cargo adicional alguno de cualquier defecto, vicio, falla o desperfecto que se produzca en el Producto o que afecte su normal funcionamiento, conforme las condiciones y términos establecidos en este compromiso. **SERVIFIEL** prestará sus servicios sólo mientras este compromiso se encuentre vigente y siempre que no se trate de alguno de los supuestos de exclusión previstos más adelante.

### 2) BIENES INCLUIDOS:

El presente compromiso de servicio técnico refiere exclusivamente al producto cuyos datos e individualización constan en el anverso de este instrumento y en la medida que haya sido adquirido en locales comerciales adheridos al régimen de servicio técnico **SERVIFIEL** y el producto no sea destinado al u objeto de uso profesional, comercial o industrial ni a ningún otro uso distinto del doméstico o para el hogar (en adelante Producto).

### 3) VIGENCIA:

Este compromiso de servicio técnico tendrá vigencia por el plazo establecido en el anverso de este instrumento, computado desde la fecha de compra, y será exigible si hubieran vencido los plazos de garantía de repuestos y mano de obra establecidos por el fabricante del producto.

### 4) SUBROGACION:

**SERVIFIEL** podrá solicitar al Adquirente que le subrogue en sus derechos contra el Fabricante del producto, si, a su criterio, las reparaciones que le son solicitadas hubieran debido ser realizadas por el Fabricante y aquél se hubiera negado formalmente a ejecutarlas.

### 5) SOLICITUD DE SERVICIO:

En todos los casos y sin excepción alguna, el Adquirente deberá solicitar la prestación de servicio técnico comprometida por **SERVIFIEL** en el comercio donde fue adquirida y, a tales efectos, deberá exhibir este compromiso de Servicio Técnico. A partir de entonces, se le dará intervención a un técnico idóneo y autorizado por **SERVIFIEL** (en adelante Técnico Autorizado) para que verifique el desperfecto alegado, determine origen o causas que lo produjeron y, eventualmente, repare el producto.

### 6) CONDICIONES DE PRESTACION DEL SERVICIO:

- El Adquirente podrá llevar o enviar el producto al Técnico Autorizado o requerir que aquél concurra a su domicilio si ello fuera factible, corriendo, según sea el caso, con los gastos de traslado o viáticos del Técnico Autorizado por cuenta del Adquirente, conforme aranceles que se le informarán al momento de efectuarse el pedido de reparación.
- En caso de que Técnico Autorizado visitare el domicilio del Adquirente y, a su exclusivo criterio, la reparación no pudiere ser efectuada en dicho domicilio, el Producto será remitido a las dependencias del Técnico Autorizado, corriendo los gastos de traslado por cuenta del Adquirente.
- Comprobada la existencia de vicios, fallas, roturas o desperfectos en el producto y que no se trata de ninguno de los supuestos de exclusión previstos en este instrumento, se procederá a efectuar la reparación del producto sin cargo alguno en un plazo que no superará los 45 días, contados desde la fecha de solicitud de reparación, salvo caso fortuito o fuerza mayor. Una vez efectuada la reparación se enviará el producto al domicilio del Adquirente. Los gastos de traslado correrán en este caso por cuenta de **SERVIFIEL**.
- Para efectuar cualquier traslado, el Adquirente deberá embalar el producto en su embalaje o caja original o en un embalaje o caja que otorgue similar protección.

### 7) REEMPLAZO DEL PRODUCTO:

Ante cualquier pedido de reparación que fuera procedente bajo el presente compromiso, **SERVIFIEL** podrá optar, a su exclusivo arbitrio, por el reemplazo del Producto por un artículo de la misma marca e iguales características técnicas o, en su defecto, por un producto de otra marca y/o similares características técnicas. Con el reemplazo del producto quedará extinguido el compromiso de servicio técnico original.

### 8) LIMITACION DE RESPONSABILIDAD POR CAUSAS DE FUEZA MAYOR:

En ningún supuesto será responsable **SERVIFIEL** por la indisponibilidad en el mercado de repuestos o piezas necesarias para efectuar la reparación del producto. En tal caso, la responsabilidad de **SERVIFIEL** se limitará a la restitución del importe que hubiere abonado el Adquirente por el presente compromiso. Efectuado dicho reembolso, este compromiso quedará extinguido, sin que ello genere derecho a compensación ni indemnización de índole alguna.

### 9) EXCLUSIONES:

El compromiso de servicio técnico no resultará exigible:

- Si el Producto ha sido objeto de manipulación, armado, desarmado, reparación o acciones similares por parte de terceros no autorizados y ajenos al servicio técnico correspondiente a la garantía provista por el fabricante y/o al designado y autorizado por **SERVIFIEL** o si se han introducido en el producto modificaciones, repuestos o accesorios no autorizados.
- Si el producto ha sido objeto de instalaciones, conexiones, operación o mantenimiento distintos a los previstos en los manuales o instrucciones provistos por el fabricante o por **SERVIFIEL** o no se han seguido tales instrucciones en forma correcta.
- Si el producto ha sido objeto de usos distintos del doméstico o negligentes, abusivos o inapropiados de acuerdo a su destino o si las fallas, desperfectos o roturas se derivaran de la falta de cuidado del producto, malos tratos, imprudencias o actos negligentes de los usuarios del mismo.
- Si se tratara de fallas, roturas, golpes, caídas o rayaduras generadas durante o causadas por cualquier traslado del producto realizado por el Adquirente o por terceros ajenos a **SERVIFIEL** y/o a los Técnicos Autorizados o producidas como consecuencia de deficiencias de embalaje del producto o por la utilización o existencia de condiciones de embalaje inapropiado.
- Si se tratase de desperfectos o fallas derivadas de u originadas como consecuencia de hurtos, robos, incendios, inundaciones, humedades, filtraciones, bajas o excesos de tensión u otras interrupciones e irregularidades del suministro eléctrico, deficiencias en la instalación eléctrica, líneas telefónicas o presión de gas domiciliarias, corrosión, desastres naturales, actos de gobierno y, en general, cualquier tipo de caso fortuito o fuerza mayor.
- Si se tratara de fallas de sonido, imagen, transmisión o recepción de ondas sonoras o visuales originadas en causas externas al producto.
- Si se tratara de deterioros o fallas ocasionadas por derrames o ingresos de líquidos o suciedad, arena o humedad en su interior o exposición a cualquier factor climático.
- Para tareas de mantenimiento, limpieza, lubricación, alineamiento o ajuste del producto.
- Por desgastes causados o propios del natural y normal uso y funcionamiento del producto.
- Cuando se refiera a elementos exteriores, estéticos o cosméticos del producto, incluyendo, sin que ello implique limitación, accesorios, transformadores, controles remotos, pilas, baterías, cartuchos, artículos periféricos y otros artículos opcionales.
- Por inconvenientes con o desperfectos de software operativos o cualquier tipo de software.
- En relación a costos vinculados al desarmado de instalaciones y la reinstalación y en relación a productos en los cuales el número de serie y otros elementos de identificación asignados por el fabricante no coincidan con el que figura en el anverso de este compromiso.
- Por daños a o pérdida o recupero de cualquier cinta de grabación, programa, software, archivos, datos o información almacenada en dispositivos tales como discos rígidos, CD Rom, discos flexibles, cintas y/o cintas de back up y/o cualquier otro medio de almacenamiento, removibles o no.

### 10) ALCANCE DEL COMPROMISO DE SERVICIO TECNICO:

**SERVIFIEL** no asume responsabilidad alguna por los daños personales o a la propiedad del Adquirente o a terceros, que, directa o indirectamente, pudieran haberse ocasionado con o por el producto, o que se originen en el funcionamiento, falla, vicio o defecto del producto, o que pudieran acontecer por o durante la reparación del producto o por la demora en tal reparación. Tampoco será responsable **SERVIFIEL** por pérdida o deterioro alguno de información, archivos y/o datos personales ni por el recupero de información que haya incorporado el Adquirente al producto y/o a medios o dispositivos de almacenamiento removibles o no, siendo exclusiva responsabilidad del Adquirente del Producto su debido resguardo. En todos los casos, el Adquirente será el único responsable por el contenido legal de los programas instalados en el Producto así como por la existencia y legalidad de las licencias de uso correspondientes a dichos programas.

### 11) REEMPLAZO DEL PRODUCTO DEL FABRICANTE:

Si durante la vigencia de la garantía otorgada por el fabricante o por cualquier otra circunstancia el producto es reemplazado por el vendedor o el fabricante, el Adquirente deberá notificar por escrito a **SERVIFIEL** los datos que permitan identificar a este nuevo producto (marca, modelo, número de serie), dentro de los diez (10) días de producida dicha sustitución.

### 12) CAMBIOS DE DOMICILIO Y/O TITULARIDAD:

Para gozar de los derechos conferidos bajo el presente, el Adquirente deberá notificar a **SERVIFIEL** dentro de los diez (10) días de producido, cualquier cambio de domicilio que realice. En caso de que un Producto sea transferido a un tercero, cualquiera sea la causa y siempre que se satisfagan los requisitos previstos en el punto 2 del presente, el nuevo propietario, en adelante, "El Nuevo Adquirente", podrá gozar de los derechos conferidos bajo el presente por todo el plazo que reste hasta la finalización de la vigencia de este compromiso, en tanto la cesión del Producto sea notificada a **SERVIFIEL** dentro de los diez (10) días de efectuada la transferencia. En dicha notificación deberá indicarse el nombre, documento y domicilio del Nuevo Adquirente.

### 13) COMUNICACIONES:

El Adquirente podrá formular cualquier consulta o inquietud relativa a este compromiso, en forma personal o telefónica, al Centro de Atención al Cliente, suministrándose al Adquirente un número que permita identificar dicho trámite.

Me notifico y acepto todas y cada uno de los términos y condiciones que preceden y dejo constancia que recibo en este acto un ejemplar original de los mismos:

Firma: \_\_\_\_\_ Aclaración: \_\_\_\_\_ Lugar y fecha: \_\_\_\_\_