

## Prestaciones del contrato VIP

- Reparaciones de todo tipo (incluso caídas, golpes, etc.) sin cargo de mano de obra y piezas siempre que el equipo sea reparable<sup>1</sup>.
  - Limpiezas de CMOS ilimitadas.
  - Limpiezas internas (excepto provocadas por hongos) y ajustes de foco (mantenimiento preventivo).
  - Actualizaciones de firmware o asesoramiento para su realización por el usuario.
  - Soporte técnico y atención al cliente específica y profesional para asesoramiento sobre averías y reparaciones realizadas.
  - Ajustes ópticos, mecánicos y eléctricos de los equipos contratados.
  - Prioridad en las reparaciones con un tiempo estimado de reparación de 7 días laborables<sup>2</sup> o posibilidad de préstamo de equipo similar<sup>3</sup> en caso de superar este tiempo.
  - Servicio de recogida y entrega gratuita en península Ibérica (España y Portugal) y Baleares<sup>4</sup>. Servicio de acuerdo a las condiciones de la ley 15/2009 (LCTTM).
  - No se incluyen cambios de elementos que no afecten al funcionamiento del equipo, como por ejemplo tapas rayadas y otros elementos estéticos, los cuales se podrán sustituir con cargo.
  - Robo, atraco o Expoliación<sup>5</sup>
- 1) Se entiende que un equipo no es reparable cuando no existen piezas disponibles para realizar su reparación porque ya están descatalogadas o porque el importe de las piezas necesarias supera el 70% del valor de un equipo nuevo, de características similares, en el momento de la reparación. Los equipos con daños ocasionados al CMOS por haz de luz no se incluyen.
  - 2) El tiempo de reparación se mide desde la recepción del equipo en SerPlus hasta la notificación de reparación del mismo.
  - 3) El servicio de préstamo debe ser solicitado por el cliente y está sujeto a la disponibilidad de equipos que haya en el momento de la solicitud.
  - 4) Al enviar o recibir un equipo a o desde SerPlus no está firmando un acuerdo con SerPlus, por lo que SerPlus no se responsabiliza por ninguna pérdida o daño que se produzca durante el tránsito. Le recomendamos que empaquete su producto de forma segura. En función del valor del producto, puede que desee considerar la posibilidad de asegurar el producto para su transporte. También tiene la opción de hacernos llegar y recoger sus productos en persona en SerPlus o hacérnoslo llegar y recogerlo por sus propios medios.
  - 5) Extensión de cobertura, sólo en el caso de contratación adicional al contrato VIP. No cubre el hurto, pérdida u olvido. Se entenderá por robo según los términos legales de la legislación Española. Cobertura en territorio de la Unión Europea. La compensación se realizará mediante reposición del producto cubierto o equivalente

## Benefícios do contrato VIP

- Reparos de todos os tipos (incluindo quedas, batidas, etc.) gratuitos para mão de obra e peças, desde que o equipamento seja reparável<sup>1</sup>.
- Limpezas CMOS ilimitadas.
- Limpeza interna (exceto por fungos) e ajustes de foco (manutenção preventiva).
- Atualizações de firmware ou conselhos para sua implementação pelo usuário.
- Apoio técnico e atendimento ao cliente específico e profissional para aconselhamento sobre avarias e reparações efetuadas.
- Ajustes ópticos, mecânicos e elétricos dos equipamentos contratados.
- Prioridade nas reparações com tempo estimado de reparação de 7 dias úteis<sup>2</sup> ou possibilidade de empréstimo de equipamento similar<sup>3</sup> caso este prazo seja ultrapassado.
- Serviço de recolha e entrega gratuito na Península Ibérica (Espanha e Portugal) e nas Ilhas Baleares<sup>4</sup>. Serviço de acordo com as condições da Lei 15/2009 (LCTTM).
- Não inclui alterações em elementos que não afetem o funcionamento do equipamento, como tampas arranhadas e outros elementos estéticos, que podem ser substituídos mediante cobrança.
- Roubo, assalto ou pihagem<sup>5</sup>

- 1) Entende-se que um equipamento não é reparável quando não há peças disponíveis para realizar seu reparo por já estarem descontinuadas ou porque a quantidade de peças necessárias ultrapassa 70% do valor de um equipamento novo, com características semelhantes, no momento da compra, a reparação. Equipamentos com danos causados ao CMOS por feixe de luz não estão incluídos.
- 2) O tempo de reparo é medido desde o recebimento do equipamento no SerPlus até a notificação do seu reparo.
- 3) O serviço de empréstimo deve ser solicitado pelo cliente e está sujeito à disponibilidade do equipamento no momento do pedido.
- 4) Ao enviar ou receber um equipamento de ou para a SerPlus você não está assinando um acordo com a SerPlus, portanto a SerPlus não se responsabiliza por qualquer perda ou dano que ocorra durante o transporte. Recomendamos que você embale seu produto com segurança. Dependendo do valor do produto, você pode considerar fazer um seguro do produto para transporte. Você também tem a opção de nos enviar e retirar seus produtos pessoalmente na SerPlus ou nos enviar e retirar você mesmo.
- 5) Extensão da cobertura, apenas no caso de contratação adicional ao contrato VIP. Não cobre roubo, perda ou esquecimento. O roubo será entendido de acordo com os termos legais da legislação espanhola. Cobertura no território da União Europeia. A compensação será feita através da substituição do produto coberto

disponible. La cobertura por robo no será aplicable si, transcurridas 72 horas desde la presentación de la denuncia ante las autoridades competentes, los presuntos autores del robo no han sido identificados y el caso no ha sido admitido a trámite judicialmente por falta de autor conocido. En tal situación, se considerará que el proceso de investigación ha finalizado sin resultados suficientes para proceder judicialmente, y SerPlus no tendrá obligación de compensar el robo.

## Prestación del servicio

Los servicios descritos en este contrato serán prestados por SerPlus Barcelona o SerPlus Madrid, únicos Centros de Servicio.

## Procedimiento para la solicitud del servicio

Cuando su equipo precise un servicio de reparación, limpieza, ajuste, etc. puede solicitarlo por cualquiera de las vías siguientes:

- Personándose en las instalaciones de SerPlus Barcelona, en calle Cartagena, 201 (entre C/ Aragón y C/ Valencia) (Metro L2 parada "Encants").
- Personándose en las instalaciones de SerPlus Madrid, en Avenida Pablo Iglesias, 8 (frente a Parque de Santander) (Metro L1 parada "Ríos Rosas" o L1-L2-L6 parada "Cuatro Caminos").
- Llamando a cualquiera de los teléfonos 902 020 060 - 932 652 660 - 915 342 600 y solicitando la recogida en el domicilio que desee de forma totalmente gratuita<sup>4</sup>.
- Entrando en nuestra Web <https://web.serplus.es/reparacion-de-equipos/#reparaciones> y
- solicitando la recogida en el domicilio que desee de forma totalmente gratuita<sup>4</sup>.

4) Servicio disponible sólo para Península Ibérica (España y Portugal) y Baleares.

## Transferencia

En caso de venta del equipo contratado donde se ceda el beneficio de este contrato a un tercero, deberá informarnos los datos del nuevo beneficiario a fin de poderlos registrar y por tanto poderse beneficiar de las prestaciones ofrecidas en el presente contrato.

## Renovación

Este servicio tiene una vigencia de un año a partir de su compra, renovándose automáticamente por años consecutivos si no hay ninguna notificación en contra por alguna de las partes. El cliente puede notificar su voluntad de no renovar, contactando con nosotros a través de Email a [vip@serplus.es](mailto:vip@serplus.es) indicando modelo y número de serie del equipo contratado o llamando al 915342600 o 932652660.

## Exclusiones

En el momento de la adquisición de este Servicio, el equipo debe estar en perfectas condiciones de funcionamiento, en caso contrario deberá ser remitido previamente a SerPlus para su reparación. El cliente se compromete a utilizar y mantener el equipo de acuerdo a lo indicado por el fabricante en su manual de instrucciones. Cualquier uso o mantenimiento inadecuado podría ser objeto de rescisión de la validez de las prestaciones de este servicio de Mantenimiento VIP. Durante la vigencia del servicio del mantenimiento VIP no se cubrirán las incidencias de equipos que hayan sido abiertos, manipulados o reparados previamente por cualquier servicio técnico externo a SerPlus.

ou equivalente disponível. A cobertura de roubo não será aplicável se, decorridas 72 horas da apresentação do auto às autoridades competentes, os supostos autores do roubo não tiverem sido identificados e o caso não tiver sido admitido a processamento judicial por falta de autor conhecido . Em tal situação, o processo de investigação será considerado encerrado sem resultados suficientes para prosseguir judicialmente, e a SerPlus não terá obrigação de indemnizar o roubo.

## Prestação do serviço

Os serviços descritos neste contrato serão prestados pelo SerPlus Barcelona ou SerPlus Madrid, os únicos Centros de Atendimento.

## Procedimento para solicitar o serviço

Quando seu equipamento precisar de um serviço de reparo, limpeza, ajuste, etc. Você pode solicitá-lo por qualquer uma das seguintes formas:

- Indo para as instalações da SerPlus Barcelona, na calle Cartagena, 201 (entre C/ Aragão e C/ Valencia) (paragem do Metro L2 "Encants").
- Visita às instalações do SerPlus Madrid, na Avenida Pablo Iglesias, 8 (em frente ao Parque de Santander) (paragem do Metro L1 "Ríos Rosas" ou paragem L1-L2-L6 "Cuatro Caminos").
- Ao ligar para qualquer um dos números de telefone 902 020 060 - 932 652 660 - 915 342 600 e solicitar a recolha na morada à sua escolha de forma totalmente gratuita<sup>4</sup>.
- Entrando em nosso site <https://web.serplus.es/reparacion-de-equipos/#reparaciones> y
- solicitar a coleta no endereço desejado de forma totalmente gratuita<sup>4</sup>.

4) Serviço disponível apenas para a Península Ibérica (Espanha e Portugal) e Ilhas Baleares.

## Transferir

Em caso de venda do equipamento contratado em que o benefício deste contrato seja transferido para um terceiro, deverá informar-nos os dados do novo beneficiário para poder registá-los e assim poder beneficiar dos serviços oferecidos neste contrato.

## Renovação

Este serviço é válido por um ano a partir da sua contratação, renovando-se automaticamente por anos consecutivos caso não haja notificação em contrário por qualquer das partes. O cliente pode comunicar a sua intenção de não renovar contactando-nos através do email [vip@serplus.es](mailto:vip@serplus.es) indicando o modelo e número de série do equipamento contratado ou ligando para 915342600 ou 932652660.

## Exclusões

No momento da aquisição deste Serviço o equipamento deverá estar em perfeito estado de funcionamento, caso contrário deverá ser previamente enviado à SerPlus para reparação. O cliente concorda em utilizar e manter o equipamento de acordo com o indicado pelo fabricante no seu manual de instruções. Qualquer utilização ou manutenção inadequada poderá estar sujeita à extinção da validade dos benefícios deste serviço de Manutenção VIP. Durante a vigência do serviço de manutenção VIP, incidentes envolvendo equipamentos que tenham sido abertos, manipulados ou reparados por qualquer serviço técnico externo à

En el caso de que el equipo contratado tenga más de dos años de antigüedad, SerPlus se reserva el derecho de rescindir la vigencia del presente Mantenimiento VIP si tras la primera revisión del mismo se observa que el equipo está en un estado no óptimo para ser mantenido según los criterios de los técnicos de SerPlus. En ese caso, se devolverá la parte proporcional al tiempo restante hasta el final del año contratado menos el cargo que corresponda a la revisión del equipo objeto de la rescisión.

SerPlus não serão cobertos.

Caso o equipamento contratado tenha mais de dois anos, a SerPlus reserva-se o direito de rescindir a validade desta Manutenção VIP se após a primeira revisão se verificar que o equipamento se encontra num estado não ideal para ser mantido. os critérios dos técnicos SerPlus. Nesse caso, será devolvida a parcela proporcional ao tempo restante até o final do ano contratado menos o encargo correspondente à revisão do equipamento objeto de rescisão.

## **Protección de datos**

A estos efectos, de conformidad con lo dispuesto en la L.O. 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, los datos personales facilitados por los clientes, para la prestación del servicio, serán insertados en los ficheros automatizados de datos personales creados por Servicios Técnicos Electrónicos, S.A. Los clientes podrán, mediante escrito, ejercitar los derechos de acceso, rectificación y cancelación en el ámbito reconocido por la citada Ley de Protección de Datos Personales, por los cauces de lo dispuesto en el R.D. 1720/2007, de 21 de Diciembre ante los responsables de los ficheros a la dirección de Servicios Técnicos Electrónicos, S.A. con domicilio en Barcelona, calle Cartagena, 201.

## **Proteção de dados**

Para esses fins, de acordo com as disposições da L.O. 15/1999, de 13 de dezembro, sobre a Proteção de Dados Pessoais, os dados pessoais fornecidos pelos clientes, para a prestação do serviço, serão inseridos nos ficheiros automatizados de dados pessoais criados pela Electronic Technical Services, S.A. Os clientes podem, por escrito, exercer os seus direitos de acesso, retificação e cancelamento na área reconhecida pela referida Lei de Proteção de Dados Pessoais, através dos canais previstos no R.D. 1720/2007, de 21 de dezembro perante os responsáveis pelos arquivos para o endereço da Electronic Technical Services, S.A. com endereço em Barcelona, calle Cartagena, 201.