

Políticas Servicios A-CARE

EL CLIENTE/USUARIO por medio del presente documento autoriza al Centro de Servicios Postventa de ALTICE DOMINICANA, S.A. (en lo adelante "A-CARE") a remitir el equipo descrito en el formulario de Depósito de Equipo (en lo adelante "equipo"), al taller autorizado por el fabricante para fines de diagnóstico y reparación, siguiendo el procedimiento establecido más adelante y acorde con las Políticas de Garantía del fabricante.

A-CARE hará sus mejores esfuerzos para canalizar ante el fabricante la verificación y reparación del equipo, bajo el entendido que la obligación A-CARE es de medios y no de resultados, en vista de que los mismos dependen de la respuesta proporcionada por el fabricante luego de revisar el equipo.

1. Las presentes políticas de servicios no aplican para equipos que presenten fallas dentro del plazo de siete (07) días de uso, contado desde la fecha de compra. En dicho caso, el CLIENTE/USUARIO deberá dirigirse directamente a la tienda o distribuidor autorizado de ALTICE DOMINICANA, S.A. donde adquirió su equipo para que se le realice un cambio, siempre que se encuentre dentro de las condiciones especificadas en las Políticas de Garantía del fabricante, mismas que EL CLIENTE/USUARIO reconoce haber recibido al momento de la compra de su equipo.

2. **Préstamos de equipos.** A-CARE podrá, en los casos que aplique y según disponibilidad, facilitar un equipo prestado a aquellos clientes con equipos ingresados para fines de reparación.

3. **Equipos en Garantía.** Si el móvil está dentro de la fecha y los parámetros de garantía, será reparado o cambiado (equipo o board), sin costo alguno para el CLIENTE/USUARIO. El A-CARE aplica las Políticas de Garantía establecidas por el fabricante de equipo depositado.

La existencia de la garantía y su vigencia por fecha de compra se determinará tanto al ingresar el equipo en el A-CARE como al remitirlo al taller autorizado. Después de que el Centro Técnico autorizado por el fabricante verifique el estado interno del equipo, se confirmará si el mismo mantiene la garantía según los lineamientos del fabricante o si dicho equipo presenta alguna causa de exclusión de las enunciadas más abajo. Este diagnóstico del equipo se hará dentro de los próximos 3 días laborables contados desde su ingreso al A-CARE y podrá ser consultado por el CLIENTE/USUARIO en la página WEB indicada en sección "Información de Contacto".

2. **Actualización de Software.** EL CLIENTE/USUARIO reconoce y acepta que para fines de reparación, a su equipo se le realizará una actualización de la versión del software, la cual podría ocasionar la pérdida de toda la información almacenada, por lo que EL CLIENTE/USUARIO deberá realizar todas las previsiones de lugar para salvaguardar las informaciones contenidas en su equipo antes de depositarlo en A-CARE. En virtud de lo anterior, por medio del presente documento, EL CLIENTE/USUARIO descarga plenamente a ALTICE, A-CARE y al fabricante de toda responsabilidad por la pérdida de cualquier información almacenada en el equipo.

3. **Fuera de garantía.** El equipo pierde la garantía por cualquiera de las siguientes causas:

- Tiene más de 1 año de fecha de compra.
- Tiene menos de 1 año de su compra y presenta defectos originados por maltrato, accidentes, golpes, caídas, o daños producidos por humedad interna del equipo o haber tenido contacto con líquidos.

- Si ha sido abierto o manipulado internamente, o se han hecho modificaciones al software, fuera de los centros o medios autorizados por el fabricante.
- Cualquier otra causa de exclusión detallada en las Políticas del Garantía del fabricante o en la Guía de Usuario del equipo.

Si el equipo es diagnosticado FUERA DE GARANTIA, EL CLIENTE/USUARIO /USUARIO reconoce y acepta que su equipo podrá ser reparado luego de realizar el pago del costo de la reparación cotizado por el taller autorizado por el fabricante, monto que será informado a EL CLIENTE/USUARIO por el A-CARE..

Si el equipo es excluido de garantía por el taller autorizado por diagnosticarse irreparable debido a humedad avanzada, A-CARE devolverá el equipo no reparado a EL CLIENTE.

El diagnóstico técnico de los equipos excluidos de garantía está sujeto a un costo establecido por el taller autorizado del fabricante y deberá ser asumido por EL CLIENTE/USUARIO. Dicho pago no es reembolsable.

4. Plazos para Reparación y Retiro del Equipo

- La reparación del equipo será realizada por el taller autorizado dentro de los (siete) 7 días laborables siguientes a la recepción del equipo en garantía.
- Si el equipo está excluido de garantía, el indicado plazo de reparación de (siete) 7 días laborables empezará a contar a partir de que EL CLIENTE/USUARIO otorgue su aprobación y realice el pago de los costos correspondientes para dicha reparación.
- El plazo precedente está sujeto a variación en los casos en que el taller autorizado por el fabricante no tuviese en existencia las piezas necesarias para la reparación. El tiempo de espera podría extenderse hasta treinta (30) días, dependiendo de la marca del equipo y la logística interna del fabricante.

5. Plazos para Retiro del equipo.

- Para poder retirar su equipo, EL CLIENTE/USUARIO deberá devolver previamente el equipo que le fuera prestado por A-CARE, si aplica, siguiendo el proceso establecido a estos fines.
- Luego de que A-CARE notifique a EL CLIENTE/USUARIO que su equipo en garantía se encuentra disponible para la entrega, éste cuenta con un plazo de sesenta (60) días de calendario, para retirar su equipo en las instalaciones de A-CARE donde depositó el equipo. El mismo plazo de sesenta (60) días de calendario aplica para los equipos excluidos de garantía, contado a partir de que A-CARE comunique a EL CLIENTE/USUARIO por cualquier medio el costo de la reparación para fines de aprobación, sin que reciba respuesta o aprobación por parte de EL CLIENTE/USUARIO.
- La entrega de un equipo excluido de garantía no reparado está sujeta al pago previo del costo del diagnóstico realizado por el taller autorizado por el fabricante.
- Transcurrido el indicado plazo sin que EL CLIENTE/USUARIO procediera a retirar el equipo, ni ALTICE DOMINICANA, S.A. ni A-CARE asumirán responsabilidad alguna en caso de pérdida, deterioro o falta de entrega del mismo.

6. Garantía de Reparación

EL CLIENTE/USUARIO reconoce y acepta que la reparación realizada cuenta con una garantía de 90 días por la misma falla de forma comprobable. En dicho caso, el taller autorizado del fabricante procederá a reparar el equipo sin costo para EL CLIENTE/USUARIO.