

TERMINOS Y CONDICIONES DE GARANTÍA DE EQUIPOS ADQUIRIDOS EN ALTICE DOMINICANA

1. Los equipos comercializados por **Altice Dominicana, S. A. (en lo adelante, "ALTICE")** están respaldados con una garantía otorgada por el fabricante. En el presente documento se asientan las condiciones generales de garantía aplicables a generalidad de equipos adquiridos en ALTICE. El cliente es responsable de consultar el Manual o Guía de Usuario que provee cada fabricante para obtener cualquier información complementaria sobre la garantía de su equipo

1.1 Estas políticas no aplican para equipos ni accesorios de marca Apple, quedando bajo responsabilidad de los adquirentes de esta marca consultar la página web de Apple y el Manual o Guía de Usuario para conocer sus políticas de Garantías. Apple tiene establecido un tiempo de respuesta de 20 a 30 días para realizar cambios dentro de garantía. Para recibir el equipo es imprescindible deshabilitar el "find my Iphone". ALTICE no recibe equipos Apple para reparaciones una vez perdida la garantía.

2. **Vigencia.** La garantía del fabricante tiene una vigencia de un (01) año en piezas y servicios, contada a partir de la fecha de compra del equipo.

3. **Cobertura.** La garantía sólo cubre contra defectos y fallas de fábrica comprobables. Mientras se encuentre vigente la garantía, el cliente no incurrirá en costos relacionados con piezas y servicios para la reparación de su equipo, siempre que el mismo se encuentre dentro de las condiciones de uso normal según se establece en el Manual de Usuario.

4. **Causas de pérdida o exclusión de garantía.** Su equipo está cubierto con la garantía, a menos que el mismo presente una o varias de las siguientes condiciones:

- Si presenta defectos originados por maltrato, accidentes, golpes, ralladuras, abolladuras, grietas, caídas o daños producto de la humedad o contacto con líquidos.
- Si ha sido abierto o manipulado internamente o se han hecho modificaciones al software, fuera de los centros de reparaciones autorizados del fabricante
- Si el equipo presenta alteraciones en el número de serie.

5. **Pasos para procesar la garantía de un equipo.** ALTICE ofrece a sus clientes la facilidad de tramitar ante el fabricante y su taller autorizado las solicitudes de reparación en garantía de los equipos comercializados por ALTICE.

El cliente podrá depositar su equipo en oficinas seleccionadas de ALTICE para su posterior remisión al taller autorizado del fabricante con la finalidad de que la unidad sea diagnosticada y reparada, si aplica.

Una vez el equipo sea evaluado por el taller autorizado por el fabricante, ALTICE informará por cualquier vía al cliente los resultados de la evaluación técnica.

La gestión antes descrita por parte de ALTICE no compromete en modo alguno su responsabilidad ante reclamos relacionados con la garantía de los equipos por ésta comercializados.

1. Si su móvil falla antes de los 7 días de uso. Si su equipo presenta un defecto de fabricación durante los 7 días calendario, siguientes a la fecha de compra (esto incluye el día de compra), el mismo será cambiado por otro nuevo de igual marca y modelo, sujeto al cumplimiento de todos los requisitos siguientes:

- Debe presentar la factura original de compra.
- El equipo debe estar en perfectas condiciones externas.
- Debe entregarse el equipo conjuntamente con la caja, accesorios, manuales y todos los elementos originales que le fueron entregados al cliente en el momento de la compra en perfecto estado.
- La caja del equipo NO debe presentar roturas, ralladuras, escrituras, etc.

2. Si el móvil falla durante el primer año de uso.

- Si aparecen defectos de funcionamiento durante el primer año, su equipo será reparado sin ningún costo.

- Si su equipo no es reparable y se encuentra dentro las condiciones de validez de la garantía, el fabricante o su taller autorizado, procederán con el cambio de equipo o del *board* (tarjeta madre) por otro de la misma marca, modelo y color (Esto se hará según las especificaciones y criterios establecidos por cada fabricante).
- Si el equipo presenta fallas de software, éstas serán solucionadas por el taller autorizado del fabricante con una actualización de la versión del mismo.

CONSEJOS PARA UN BUEN FUNCIONAMIENTO DE SU EQUIPO Y PARA CONSERVAR LA GARANTÍA

- Leer y seguir las recomendaciones contenidas en el Manual o Guía de Usuario provisto por el fabricante de su equipo.
- Antes de extraer la batería y tarjeta SIM de su equipo, se recomienda a los clientes leer todas las recomendaciones de uso contenidas en el Manual o Guía de Usuario, el cual podrá estar disponible desde la compra en versión impresa o digital (en el mismo equipo) dependiendo del modelo de equipo elegido.
- Nunca deje descargar su teléfono por completo. Si ocurre, deberá cargarlo hasta obtener la señal de carga completa.
- No use accesorios genéricos o no autorizados por el fabricante, tales como cargador, batería, manos libres, etc.
- Tenga presente que la carga del teléfono a través de una PC o computadora personal tiene menor duración que la obtenida a través de un cargador de corriente alterna (AC).
- Evite realizar llamadas al mismo tiempo que se use una aplicación, ya que consumirá más energía.
- Configure el brillo de la pantalla en un nivel bajo o moderado, para menos consumo de batería.
- Si no está usando las aplicaciones de su Smartphone, para ahorrar consumo de batería puede desactivar *bluetooth*, *wifi* y demás aplicaciones.
- Recuerde que su equipo perderá la garantía si usted, un tercero o un centro de reparaciones no autorizado por el fabricante realizan manipulación interna, reparación o actualización de software.
- Recuerde que el nivel de la señal de su equipo depende de la cobertura de red en el área donde se encuentre ubicado.
- Evite exponer su móvil a la humedad, temperaturas altas y caídas.
- Pase antivirus a los archivos de la computadora personal (PC) antes de transferirlos al teléfono, ya que los virus pueden dañar el sistema operativo del mismo.
- Libere espacio del teléfono, manteniéndolo libre de información que no sea necesaria.
- Para la seguridad de su información, mantenga un *backup* o copia actualizada de los datos guardados en su equipo.
- Conozca las características de su equipo y, en caso de requerir información adicional, no dude en preguntar.
- Asegúrese de introducir *password* o contraseña que pueda recordar, ya que el desbloqueo conlleva un costo.

Para mayor información sobre las oficinas comerciales de Altice, taller autorizado de la marca y donde localizarlos, puede entrar a nuestra página web www.altice.com.do.

Con la firma del presente documento, hago constar que he leído y aceptado los términos y condiciones aquí contenidos,

EI CLIENTE _____

FECHA _____